



MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2019



CONSORCIO DE
COMPENSACIÓN
• DE SEGUROS •



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



**CONSORCIO DE
COMPENSACIÓN**
• DE SEGUROS •

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



NIPO 094-20-079-6



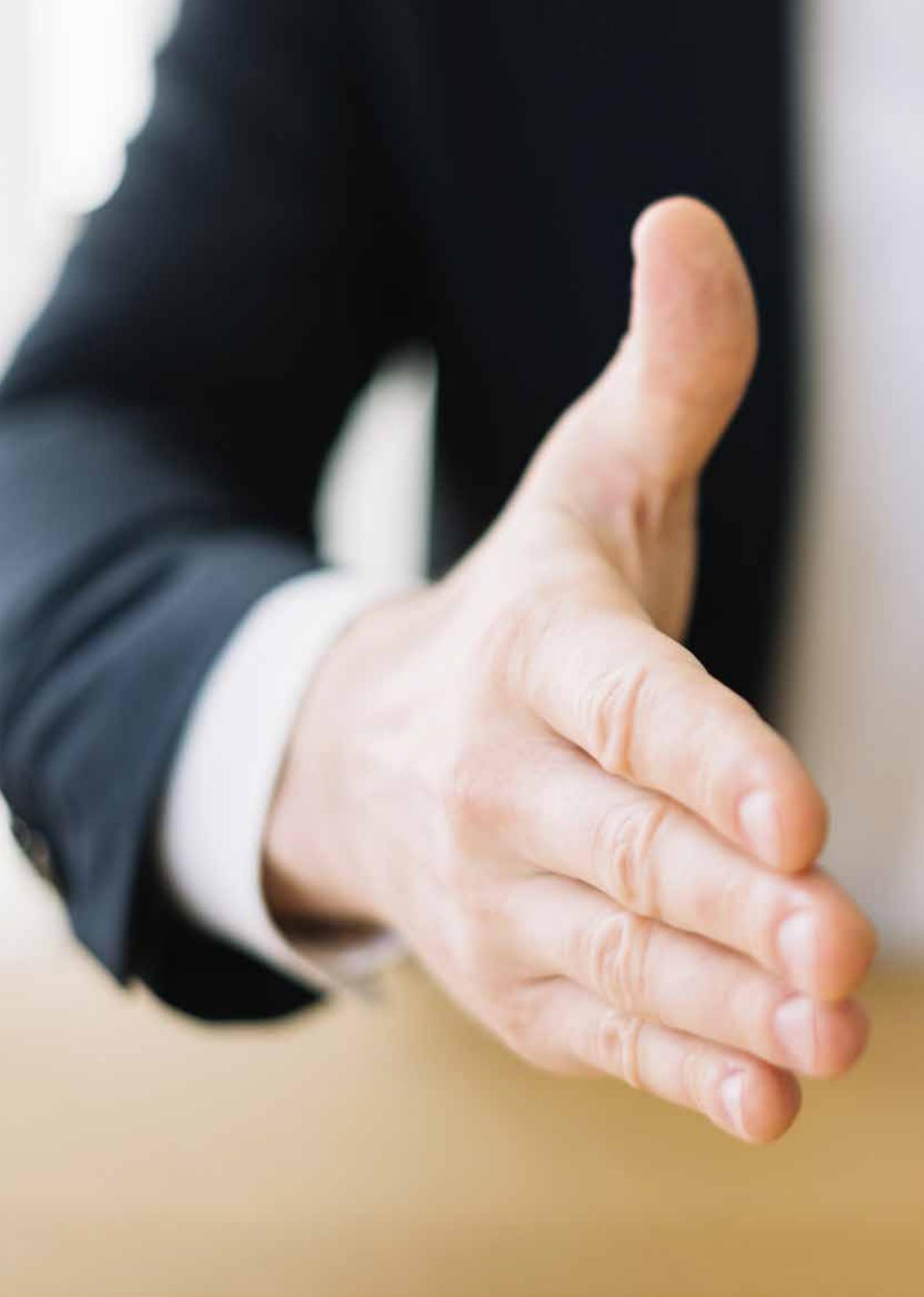


Índice

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	22
1.5. Los principales grupos de interés	26
1.6. Transparencia y comunicación con los grupos de interés: canales y prácticas	27
1.6.1. Atributos de la comunicación responsable	28
1.6.2. Canales de comunicación	30
1.6.3. Imagen institucional: mapa de características	31
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	50
2.1.3. Relaciones con los mediadores de seguros, con los gerentes de riesgos de las empresas aseguradas y con los representantes de asociaciones de víctimas de accidentes de circulación	55
2.2. Las entidades aseguradoras	59
2.2.1. La colaboración en la cobertura de riesgos extraordinarios	59
2.2.2. La colaboración en el ámbito del seguro obligatorio del automóvil (SOA)	62
2.2.3. Relaciones en el seguro agrario combinado	65
2.2.4. Relaciones de colaboración en la liquidación de recargos	66
2.2.5. Otros ámbitos de relación con las entidades aseguradoras	66
2.3. Los proveedores	68
2.3.1. Relaciones con proveedores de servicios profesionales especializados	68
2.3.2. Relaciones con proveedores de obras, suministros y otros servicios	74
2.3.3. Compromisos del CCS en lo relativo a los plazos de pago a los proveedores	75
2.4. Los clientes arrendatarios de inmuebles	76
2.5. Los medios de comunicación	78
2.6. Otras instituciones públicas y privadas	79
2.6.1. Ámbito español	79
2.6.2. Relaciones internacionales	81
2.6.3. Colaboración en el campo de la formación	83
2.7. Los empleados	84
2.7.1. Comunicación y servicios al empleado	84
2.7.2. Perfil de la plantilla	85
2.7.3. Igualdad e integración	86
2.7.4. Relaciones laborales	86
2.7.5. Retribuciones y beneficios sociales	87
2.7.6. Conciliación	87
2.7.7. Selección externa y promoción	88
2.7.8. Formación	89
2.7.9. Seguridad y salud	90
2.7.10. Código de conducta	91

	Página
3. Dimensión económica	93
3.1. La cobertura aseguradora de los riesgos extraordinarios	95
3.1.1. Ámbito de cobertura: pólizas y capitales asegurados	95
3.1.2. Reclamaciones atendidas e indemnizaciones abonadas	96
3.1.3. La reserva de estabilización del CCS	97
3.2. El CCS en el seguro obligatorio de automóviles	98
3.3. El CCS y el seguro agrario combinado	99
3.4. Actividad liquidadora de entidades aseguradoras	101
3.5. Inversiones socialmente responsables	103
3.6. Contribución tributaria del CCS	105
4. Dimensión medioambiental y preventiva	107
4.1. Gestión medioambiental sostenible de los recursos de la entidad	109
4.1.1. Gestión de la infraestructura tecnológica	109
4.1.2. Consumo de papel	110
4.1.3. Ahorro y uso eficiente de la energía, del agua y de los materiales	111
4.1.4. Generación y gestión de residuos	114
4.2. Dimensión preventiva	115
4.2.1. Actividades de prevención, investigación sobre los riesgos y divulgación.	115
4.2.2. Revista digital "Conorseguros"	116
5. Resumen de los principales indicadores	119
Apéndice: 2019, otro año singular para el Seguro de Riesgos Extraordinarios	123
Glosario de abreviaturas	127
Los 10 principios del pacto mundial de naciones unidas y los 17 objetivos de desarrollo sostenible	130





Presentación



Presentación

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

La responsabilidad social corporativa es un concepto que surge de la necesidad de las empresas de, más allá de proveer unos productos y servicios con rentabilidad económica, demostrar que de su actividad se pueden reportar unos beneficios generales, más allá de la contabilidad financiera. Esos beneficios no contabilizables económicamente pueden ser generados tanto por esos productos y servicios como, quizá aún más importante, por la forma en la que se lleva a cabo esa actividad.

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

Los objetivos que la entidad se ha fijado en el ámbito de la responsabilidad social quedan plasmados en el Plan de Actuación Trienal, aprobado por el Consejo de Administración del CCS para el periodo 2017-2019. A lo largo del año 2019 se ha elaborado y redactado un nuevo Plan de Actuación Trienal para el periodo 2020-2022 que refuerza aún más los aspectos de la Responsabilidad Social Corporativa, que supone uno de los tres ejes del nuevo plan. Esta Memoria se complementa con la información que ofrece el CCS sobre los aspectos financieros relacionados con su actividad, publicados en su Informe Anual.

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

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





1.
El enfoque
de la responsabilidad
social en el CCS



1.1. El CCS: perfil institucional y funcional

1.1.1. Naturaleza jurídica, funciones y patrimonio

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



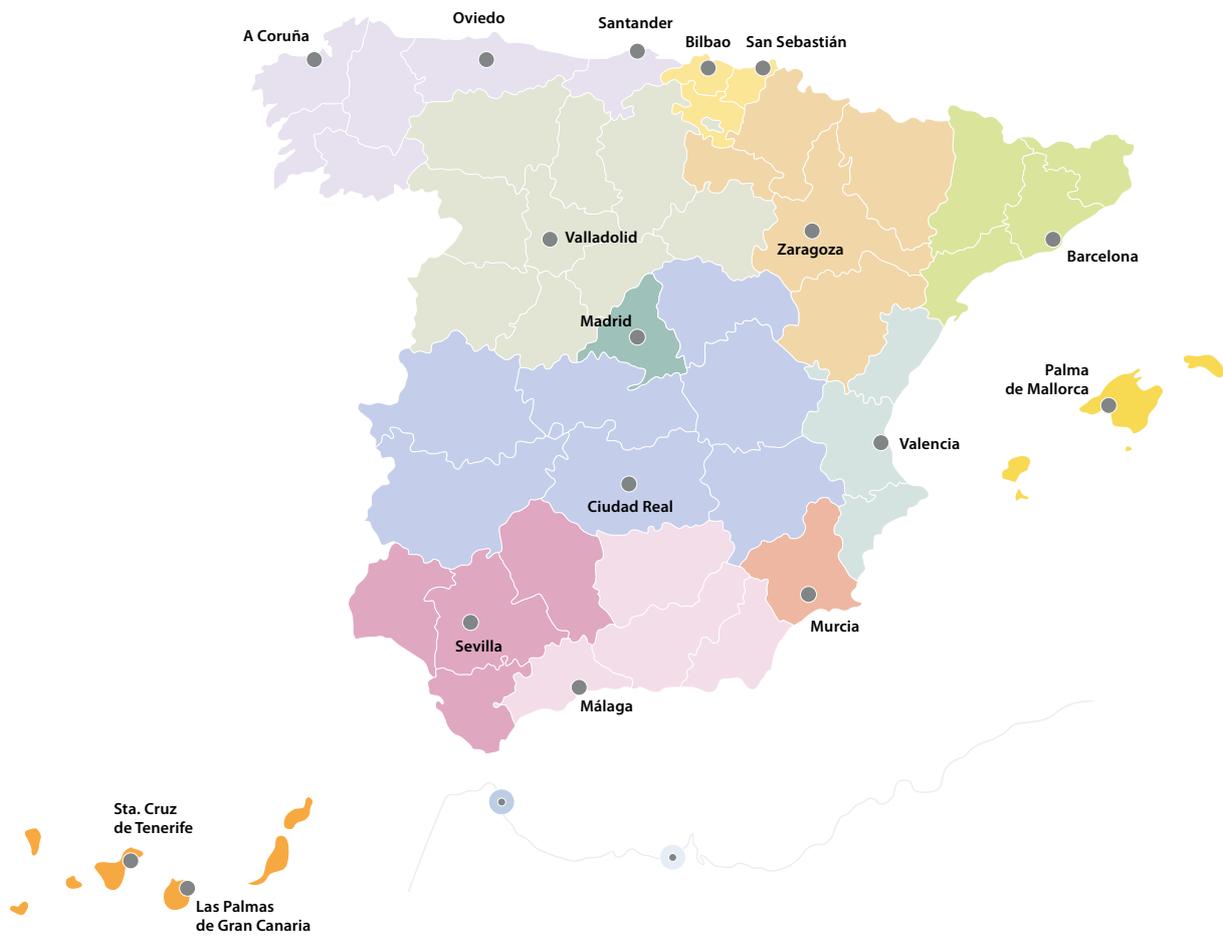
1.1.2. Organización y estructura

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 2019, 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.

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

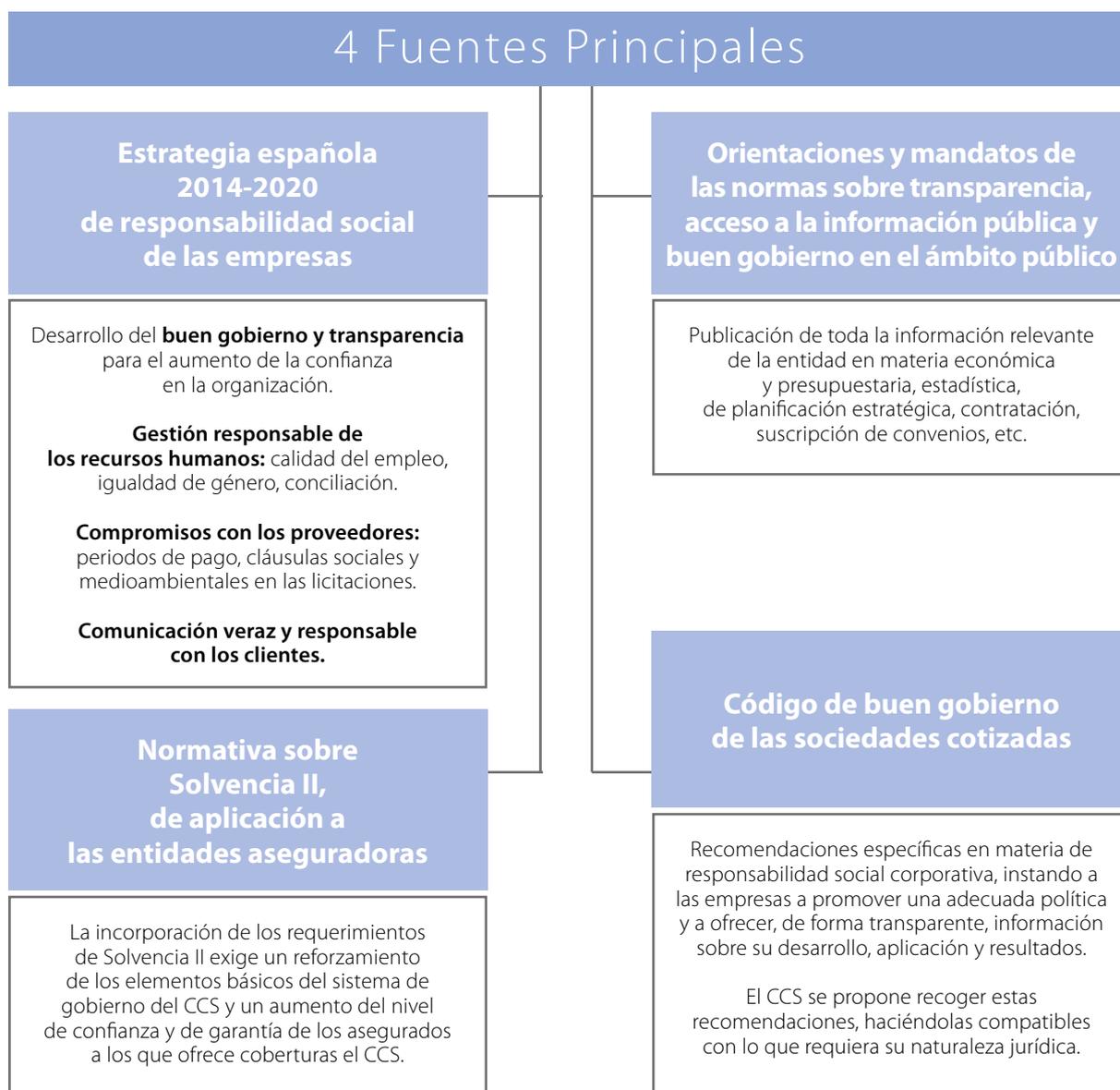


Por su parte, la presencia territorial del CCS se concreta en 17 oficinas distribuidas en 14 delegaciones territoriales, que cumplen el objetivo de acercar la gestión de los asuntos a los asegurados.



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:

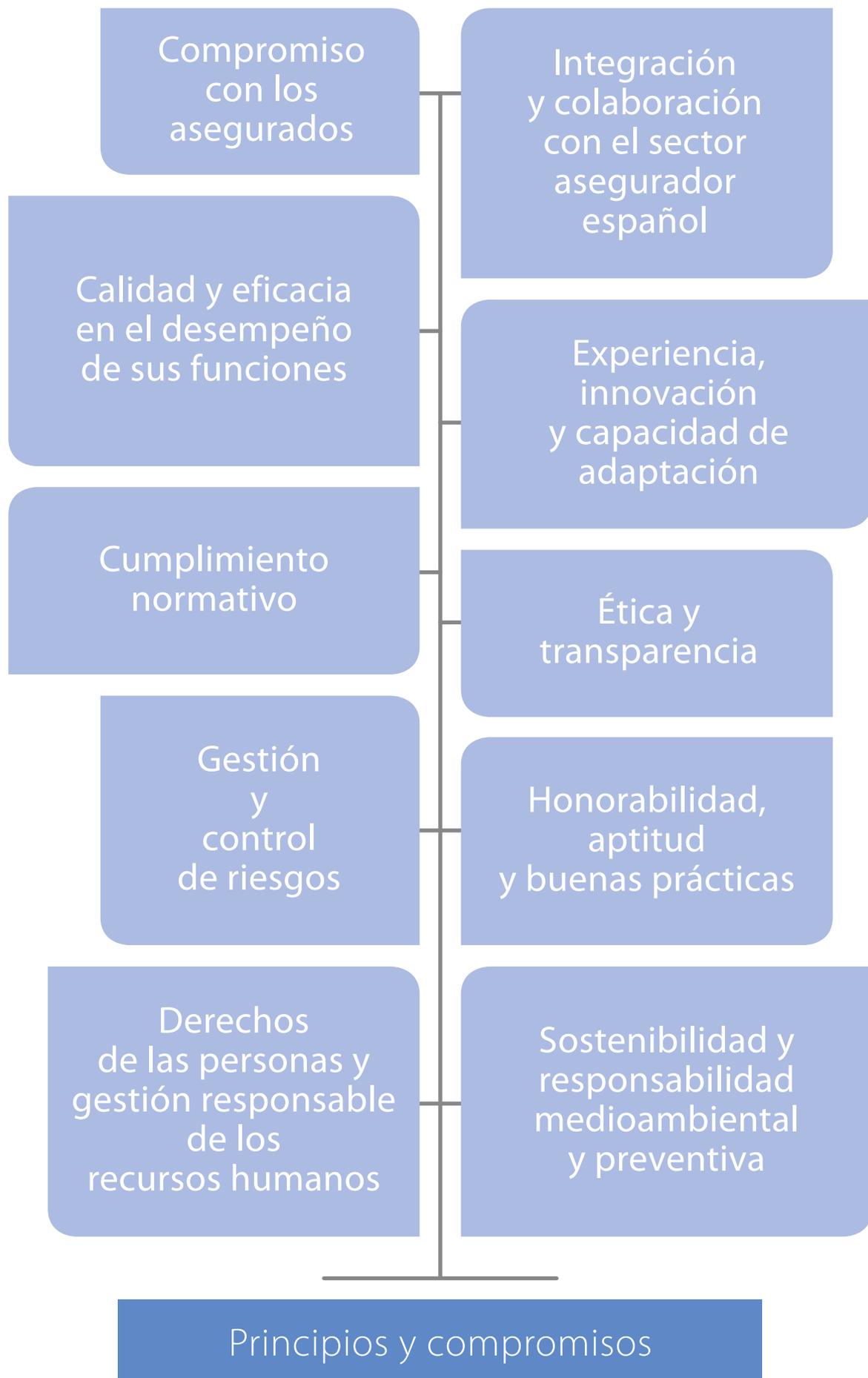


Las citadas fuentes son la referencia e inspiración del Consejo de Administración para el establecimiento y el impulso de una estrategia de responsabilidad social en el CCS, según queda recogido en su Plan de Actuación Trienal 2017-2019, de tal forma que uno de sus tres objetivos estratégicos está enfocado a "profundizar en los principios de la responsabilidad social corporativa, con especial atención a la sostenibilidad y al buen gobierno". En el año 2019 se diseñó el nuevo Plan de Actuación Trienal 2020-2022, cuyo segundo eje estratégico se orienta exclusivamente a la Responsabilidad Social Corporativa.

1.3. Principios y compromisos

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

<i>Soluciones aseguradoras a precios asequibles</i>	<p>a. Compromiso con los asegurados</p> <p>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.</p>
<i>Al servicio del mercado asegurador español</i>	<p>b. Integración y colaboración con el sector asegurador</p> <p>El CCS es un instrumento al servicio del mercado asegurador español, en el que se integra completamente, y pone al servicio del mismo las capacidades desarrolladas durante sus 65 años de funcionamiento y experiencia. Las fluidas relaciones de colaboración con el sector privado, con una clara delimitación de funciones, permiten ofrecer a una sociedad en constante transformación soluciones aseguradoras eficaces, viables y sostenibles.</p>
<i>Calidad del servicio y uso racional de recursos</i>	<p>c. Calidad y eficacia en el desempeño de sus funciones</p> <p>El CCS no tiene entre sus prioridades la obtención de una rentabilidad o beneficio económicos sino el desempeño de un servicio. No obstante, persigue los máximos niveles de eficiencia y eficacia en el ejercicio de sus funciones, aplicando con rigor las pautas empresariales que provean a la gestión de sus asuntos económicos y a la utilización racional y equilibrada de sus recursos de los máximos niveles de calidad y de los mejores resultados.</p>
<i>Soluciones a nuevas necesidades de seguro</i>	<p>d. Experiencia, innovación y capacidad de adaptación</p> <p>La experiencia acumulada a lo largo de tantos años ejerciendo sus funciones, tanto aseguradoras como no aseguradoras 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 distintas circunstancias de la sociedad y del mercado asegurador a los que sirve. Dedicada, así, especial atención a las innovaciones en procedimientos y sistemas con el fin de ofrecer soluciones de calidad a las necesidades que en cada momento surjan en la realidad aseguradora.</p>
<i>Respeto riguroso y estricto a la normativa</i>	<p>e. Cumplimiento normativo</p> <p>Para garantizar, de forma proactiva, el riguroso y estricto cumplimiento de la normativa que le es de aplicación, el CCS ejerce una función de cumplimiento, integrada en la Dirección de Gestión de Riesgos.</p>
<i>Código ético, información abierta y veraz</i>	<p>f. Ética y transparencia</p> <p>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.</p> <p>El CCS aplica unos procesos de gestión y de toma de decisiones enfocados con criterios de claridad, accesibilidad y transparencia. Apuesta, además, por una comunicación corporativa que haga identificable a la entidad ante sus grupos de interés y que difunda y muestre hacia el exterior la variada actividad del CCS a través de los canales pertinentes.</p> <p>Atendiendo a lo dispuesto en la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, el CCS hace pública la información que se establece en dicha norma y da respuesta al ejercicio del derecho de acceso a la información pública por parte de los interesados que lo soliciten.</p>



<i>Garantizar la sostenibilidad de la entidad</i>	<p>g. Gestión y control de riesgos</p> <p>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.</p>
<i>Cualificación profesional e integridad</i>	<p>h. Honorabilidad, aptitud y buenas prácticas</p> <p>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.</p> <p>El control y vigilancia de estas buenas prácticas se ejercen tanto desde la propia entidad, a través de instrumentos de auditoría y control interno, como desde la fiscalización externa -fundamentalmente en cuanto a la gestión y utilización de los recursos- por parte del Tribunal de Cuentas y de la Intervención General de la Administración del Estado.</p>
<i>Derechos laborales, conciliación, no discriminación</i>	<p>i. Derechos de las personas y gestión responsable de los recursos humanos</p> <p>El CCS, como entidad pública regida por el principio de legalidad, proclama su compromiso con el respeto a ultranza de los derechos de las personas, y su determinación para promover en el ámbito de su actividad y de su influencia ese mismo cumplimiento; con el respeto de los derechos de 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.</p>
<i>Medio ambiente y prevención de riesgos</i>	<p>j. Sostenibilidad y responsabilidad medioambiental y preventiva</p> <p>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.</p>





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

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

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

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

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

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

1.4. Objetivos en el ámbito de la responsabilidad social

El Plan de Actuación Trienal 2017-2019 (PAT), aprobado por el Consejo de Administración de la entidad en 2017 terminó su vigencia en el ejercicio sobre el que trata esta Memoria. Recogía el alcance de la misión del CCS, en sus tres grandes objetivos estratégicos, centrados 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 grado de ejecución alcanzado al cierre del ejercicio 2019.

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

Ejes estratégicos y objetivos generales	2017		2018		2019	
	Objetivos Fijados	Alcanzado	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%	78%	100%	100%
1.2. Colaboración con el sector asegurador y refuerzo de la integración del CCS en el mismo.	42%	48%	75%	76%	100%	100%
1.3. Protección a los acreedores por contrato de seguro en casos de insolvencia.	37%	41%	69%	75%	100%	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%	100%
1. CRECIMIENTO	41%	43%	73%	75%	100%	100%
2.1. Mejora de la calidad del servicio y de la atención a los asegurados.	38%	47%	69%	77%	100%	100%
2.2. Refuerzo de la estrategia de gestión de los riesgos financieros.	54%	60%	80%	77%	100%	100%
2.3. Refuerzo de la estrategia de gestión de los riesgos extraordinarios.	48%	48%	77%	80%	100%	100%
2.4. Mejora de la eficiencia en la gestión e impulso de la digitalización de los procesos y de la información.	32%	44%	71%	79%	100%	100%
2. CALIDAD, EFICIENCIA E INNOVACIÓN	42%	49%	73%	78%	100%	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%	100%
3.2. Refuerzo de la política de responsabilidad social corporativa en el CCS.	31%	33%	65%	75%	100%	100%
3.3. Incorporación de buenas prácticas sostenibles en la actividad aseguradora y patrimonial del CCS.	35%	41%	72%	70%	100%	100%
3. RESPONSABILIDAD SOCIAL, SOSTENIBILIDAD Y BUEN GOBIERNO	37%	41%	71%	77%	100%	100%
TOTAL PAT	40%	46%	73%	77%	100%	100%

Plan de Actuación Trienal 2017-2019

Relaciones ejes estratégicos - Grupos de interés

Los programas y acciones del PAT 2017-2019 estuvieron orientado a lograr el mayor impacto favorable sobre los diferentes grupos de interés con los que interactúa el CCS como organización, que en un primer nivel de desagregación son los siguientes:

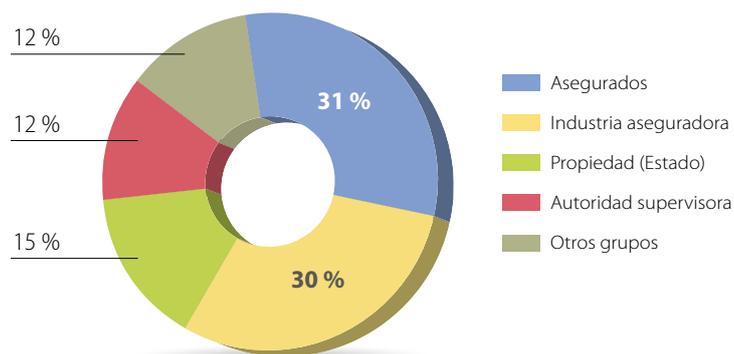
- La industria aseguradora.
- Los asegurados en su sentido más amplio.
- El titular de la propiedad de la empresa, en este caso, el Estado.
- La autoridad supervisora.
- Otros grupos de interés (proveedores, colaboradores externos, otras instituciones, etc.).

Considerando el entorno organizacional del CCS, el contenido del PAT se proyectaba sobre los citados grupos de interés según la distribución indicada en la tabla y el diagrama siguientes. 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	Nº total de programas	Proyección sobre los diferentes grupos de interés (% ponderación)				
		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%

PAT 2017-2019. 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 y el grado de ejecución alcanzado al final del desarrollo del PAT en 2019 se recogen en la siguiente tabla:

Eje estratégico N° 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		2019	
	Objetivos Fijados	Alcanzado	Objetivos Fijados	Alcanzado	Objetivos Fijados	Alcanzado
3.1.1. Desarrollo y puesta en funcionamiento de la Dirección de Riesgos, en sus funciones de gestión de riesgos, verificación del cumplimiento y actuarial.	58%	65%	92%	100%	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%	100%
3.1.3. Potenciación de la función del cumplimiento.	37%	33%	75%	87%	100%	100%
3.1.4. Potenciación de la función actuarial.	33%	44%	66%	86%	100%	100%
3.1.5. Potenciación de la función de auditoría interna.	46%	50%	58%	63%	100%	100%
TOTAL	44%	47%	76%	86%	100%	100%

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

Programa	2017		2018		2019	
	Objetivos Fijados	Alcanzado	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%	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%	100%
3.2.3. Refuerzo de las acciones de comunicación interna en el CCS.	33%	33%	66%	78%	100%	100%
3.2.4. Aplicación de las normas de transparencia del sector público.	33%	33%	66%	77%	100%	100%
TOTAL	31%	33%	65%	75%	100%	100%

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

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

Todas estas cuestiones han sido sometidas a revisión y actualización durante 2019, en el que ha tenido lugar un proceso de diseño participativo del nuevo Plan de Actuación Trienal 2020-2022, que es la herramienta básica para la planificación estratégica del CCS en el trienio que comenzó en enero de 2020. El segundo eje del PAT2022 se centra en la Responsabilidad Social Corporativa y se estructura en torno a cuatro bloques temáticos:

- Sostenibilidad corporativa (política de responsabilidad social, transparencia, planificación estratégica y prácticas y gestión sostenible en la operatividad y las inversiones del CCS).
- Atención a los asegurados y perjudicados
- Comunicación, relaciones institucionales e internacionales.
- Conocimiento de los riesgos y reducción de la siniestralidad.

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.

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

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

En INDEP se evaluaron 6 áreas de transparencia:

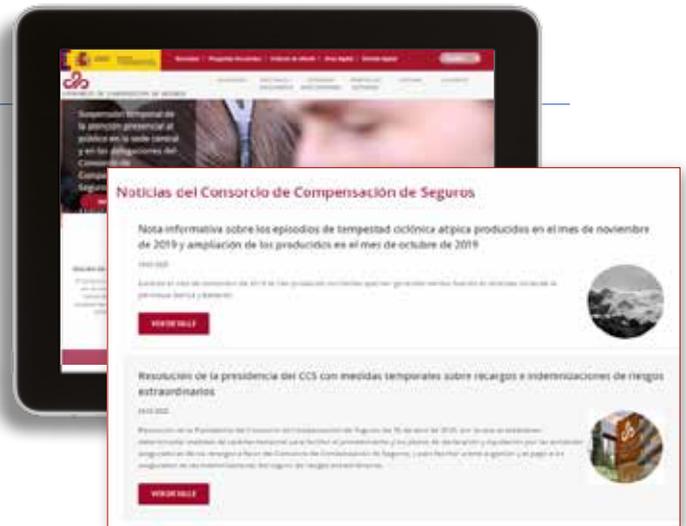
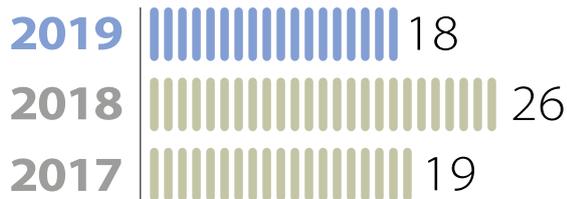
- a) Transparencia activa e información sobre la empresa. En esta área el CCS ocupa el 4º puesto, obteniendo una puntuación de 73,8, siendo la media de 48,6.
- b) Relaciones con la sociedad, usuarios o partes interesadas y calidad de servicios. En esta área el CCS ocupa el 5º puesto, con una puntuación 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.

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

1.6.1. Atributos de la comunicación responsable

La comunicación responsable no sólo es fundamental para establecer relaciones de confianza y credibilidad con los grupos de interés y con la sociedad en general, sino que, además, constituye para el CCS un factor reputacional de primer orden y es, por tanto, condición de sostenibilidad y de pervivencia. De tal manera, el CCS asume y practica plenamente la exigencia de responsabilidad de proporcionar información abierta, transparente, veraz y completa. Así, el CCS informa, fundamentalmente a través de su plataforma web (www.conorseguros.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



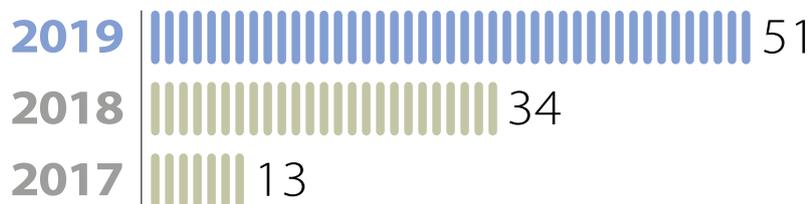
Además de esta información, que es abierta y accesible a todos los usuarios, el CCS proporciona información a los medios de comunicación, por propia iniciativa o a requerimiento de éstos, sobre aspectos relativos a su actividad (fundamentalmente sobre siniestros y sus circunstancias indemnizatorias)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

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

Requisitos de comunicación responsable del CCS

Suficiencia	Se difunde toda la información que requieran los grupos de interés, con una atención especial a las necesidades de los grupos de asegurados afectados por riesgos extraordinarios y por procesos de liquidación de entidades aseguradoras.
Rigor	Los máximos responsables de las direcciones operativas o de la Dirección General elaboran y supervisan las notas informativas, con el fin de garantizar el máximo rigor. Las relaciones con los medios de comunicación se reservan, con carácter general, a la Dirección General y a las direcciones operativas, en estrecha colaboración con los responsables de la política informativa del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.
Rapidez y actualización temporal	<p>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.</p> <p>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.</p>
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. En el año 2019, ante las importantes siniestralidades producidas en el segundo semestre, el CCS hizo un esfuerzo muy especial para la transmisión correcta y oportuna de la información disponible a los medios de comunicación sobre daños e indemnizaciones.

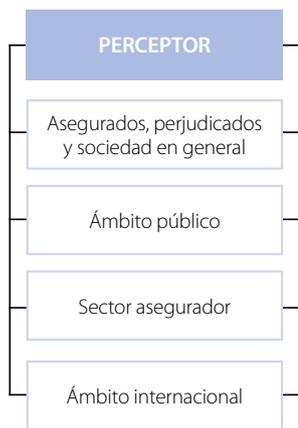
1.6.2. Canales de comunicación

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

Canales de comunicación con los grupos de interés

Grupos de Interés	Canal de Comunicación
Todos	<ul style="list-style-type: none">- Página web institucional (www.conorseguros.es)- Memorias e informes anuales y planificación estratégica- Centro de Atención Telefónica- Revista digital "Conorseguros"- Redes sociales- Publicaciones periódicas- Prensa- Correo postal y electrónico (comunicaciones generales)
Asegurados	<ul style="list-style-type: none">- Información y vías de tramitación on-line a través de la web- Centro de Atención Telefónica- Servicio de Atención al Asegurado- Prensa- Redes sociales
Entidades aseguradoras	<ul style="list-style-type: none">- Información y vías de tramitación on-line a través de la web- Redes sociales- Revista digital "Conorseguros"- Publicaciones periódicas
Empleados	<ul style="list-style-type: none">- Autoservicio del Empleado- Intranet- Acceso remoto a Internet- Comunicaciones internas- Jornadas informativas
Proveedores de servicios profesionales especializados	<ul style="list-style-type: none">- Vía telefónica- Correo electrónico- Recursos on-line de tramitación- Reuniones
Proveedores de obras, suministros y otros servicios	<ul style="list-style-type: none">- Perfil de contratante en la web- Plataforma de contratación del sector público- Boletín Oficial del Estado- Vía telefónica- Correo electrónico- Reuniones
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none">- Página web institucional (www.conorseguros.es)- Redes sociales- Notas informativas- Revista digital "Conorseguros"
Instituciones públicas y privadas	<ul style="list-style-type: none">- Reuniones, conferencias y congresos- Convenios de colaboración- Convenios y otros acuerdos y protocolos no sujetos a la Ley 40/2015- Teleconferencia y videoconferencia- Revista digital "Conorseguros"

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



1.6.3. Imagen institucional: mapa de características

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

1.6.4. Página web y redes sociales

En el año 2019, más de 330.000 usuarios consultaron más de 1,8 millones de páginas de la web del CCS (www.conorseguros.es). El 87,5% de las consultas se realizaron desde España y el resto desde el extranjero. La web del CCS está disponible en todas las lenguas oficiales del Reino de España y en inglés y permite obtener gran cantidad de información sobre la entidad y sus funciones y realizar la mayoría de las gestiones que asegurados, perjudicados y aseguradoras necesiten en relación con la entidad. El número de visitas no tiene una tendencia constante, al ser muy dependiente de la siniestralidad, en número y alcance, de cada año. En 2019 se hicieron 648 actualizaciones de contenidos en la página web.



A través de la web también se puede acceder a la revista digital del CCS, *Conorseguros* (www.conorsegurosdigital.com), que edita dos números anuales, en primavera y otoño. Sus contribuciones pretenden ser el canal de difusión y de comunicación de las partes interesadas en las áreas que cubre la actividad del CCS, así como de las novedades más importantes de la institución. En 2019, *Conorseguros* cumplió su quinto 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 tuvo, a lo largo de 2019, más de 17.000 usuarios, de los cuales más de un tercio (6.409, el 37 %) fueron españoles y el resto accedieron desde fuera de España.

El CCS tiene presencia en redes sociales. Sus perfiles de Twitter y Facebook se crearon en 2013 y, a finales de 2019 tenían 1.442 y 820 seguidores, respectivamente. En 2019 se crearon perfiles en LinkedIn e Instagram que a finales del año tenían 3.715 y 63 seguidores, respectivamente. La función de las redes sociales del CCS es la distribución de información a las partes interesadas y la canalización de las eventuales consultas que se reciban por este medio a las vías específicas para la comunicación externa. Claramente, el perfil de LinkedIn es el que más rápido está creciendo y el que tiene más impacto en las partes interesadas, muy en particular en el sector asegurador.

1.6.5. Folletos divulgativos y hojas informativas

Folletos Divulgativos



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

Hojas Informativas



Hojas informativas

El CCS ha iniciado la edición de una serie de hojas informativas que, de manera sucinta y en un solo folio, informen sobre la institución y sus principales funciones. Estas hojas se editan en español e inglés y están disponibles en formato papel en todas las oficinas del CCS, así como en formato digital en la página web. Durante 2019 se han publicado las hojas que informan sobre "¿Qué es el CCS?", "El Seguro de Riesgos Extraordinarios", "Las funciones del CCS en el Seguro Obligatorio del Automóvil" y "El CCS en el Seguro Agrario Combinado". En 2020 se continuará esta línea editorial con la hoja informativa sobre liquidación de entidades aseguradoras.



A man in a light blue shirt and dark jacket, wearing glasses, is looking out a window with horizontal blinds. The scene is brightly lit, suggesting a sunny day. In the foreground, there is a white table with a laptop and a cup of coffee. The overall atmosphere is professional and focused.

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

La atención a los asegurados en cifras (2019)

Puntuación del CCS



8,22

Otorgada por usuarios encuestados

Llamadas de usuarios



Riesgos Extraordinarios



Seguro de Responsabilidad Civil de Automóviles



Plazo medio de tramitación de solicitud de indemnización de seguro



Entidades Aseguradoras en Liquidación



109

Quejas

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

Fichero Informativo de Vehículos Asegurados -FIVA-



1,95 millones
consultas

(4 Consultas Por Minuto)



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

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

2.1. Los asegurados

Cabe subrayar que los principales destinatarios de la actividad del CCS son, decididamente, los asegurados y, por extensión, los mediadores de seguros en tanto que sus representantes. Por ello el CCS les procura especial dedicación y atención 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) complementa a los canales directos, atendiendo aquellas reclamaciones que plantean asuntos en los que ya ha habido un pronunciamiento firme por parte de los servicios de la entidad.

En este sentido, el Plan de Actuación Trienal 2017-2019 (PAT) contenía programas específicamente orientados a que el CCS fuera una entidad cada día más accesible, que suministrara información precisa sobre cualquier faceta de su actividad y que supiera transmitirla con rigor y con un lenguaje sencillo y de fácil comprensión para el asegurado o perjudicado. Además, se establecían 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. Como se ha comentado con anterioridad, el nuevo PAT 2020-2022 recoge y, si cabe, refuerza todas estas funciones.

2.1.1. Ámbitos de relación con los asegurados

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

I. Información general y personalizada.

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

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

A. ATENCIÓN TELEFÓNICA A TRAVÉS DEL CAT

El 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			
2019	12.507	72.934	90.175	23.624	2.837	30.170	232.247
2018	14.189	55.496	35.009	22.386	2.793	23.347	153.193
2017	15.216	49.808	42.818	25.687	3.434	24.561	161.524

En el año 2019 el número total de llamadas atendidas ha sido muy superior al de años anteriores. Este aumento ha sido debido, principalmente, al elevado número de llamadas relacionadas con la siniestralidad que se ha producido en el seguro de riesgos extraordinarios acaecida, en gran parte, en el último trimestre del año. Este hecho ha supuesto la cifra de 163.109 llamadas, que representan el 70,2 % del total de las llamadas atendidas durante el año.

El citado número de llamadas atendidas se desglosa en 72.934 llamadas correspondientes a la realización de comunicaciones de daños, que representan el 31,5 % del total, y en 90.175 llamadas correspondientes a información sobre siniestros de este ramo, que representan el 38,8 % del total.

En 2019, las llamadas en relación con la contratación del seguro de responsabilidad civil para vehículos particulares (suscripción, anulación, emisión de suplementos, situación de la póliza...) representaron un 5,4 % del total de las llamadas atendidas durante el ejercicio. Esta categoría ha venido presentando una tendencia decreciente, en consonancia con el pronunciado descenso de la contratación registrado durante los últimos años debido al menor número de propietarios de vehículos que han necesitado recurrir a la cobertura del CCS por existir una oferta de aseguramiento muy amplia en el mercado de seguros. En esta cartera continúa existiendo un predominio de los vehículos de dos ruedas conducidos por menores de 30 años.

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

B. SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

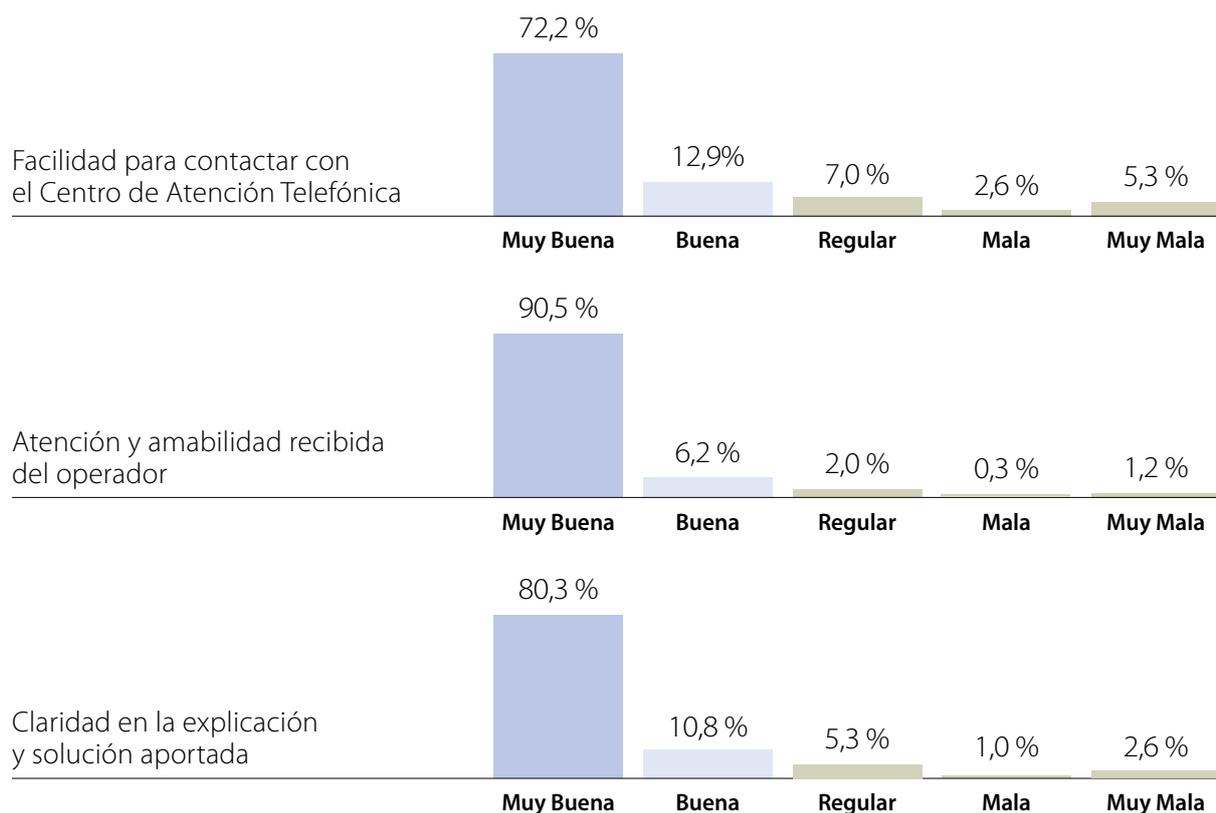


Con el fin de proporcionar el más alto nivel de calidad en la atención telefónica, el CCS cuenta con:

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

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

Encuestas a usuarios

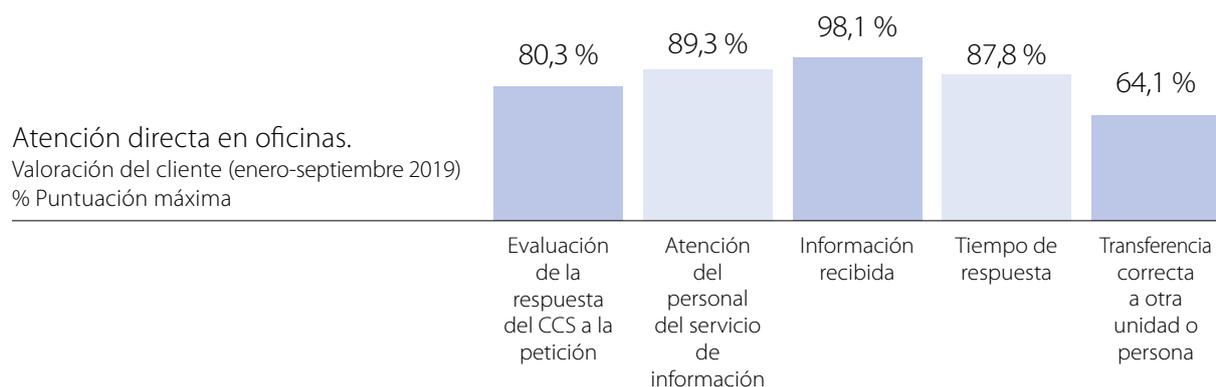


Algunos asegurados solicitan información a través de llamadas a la centralita o al número de información general de la sede central, en lugar de hacerlo a través del CAT. Durante 2019 se atendieron 11.380 llamadas por esta vía (9.369 en 2018).

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 915 consultas en 2019, 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, ha venido realizando 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 2019 no son del todo significativos, ya que las encuestas dejaron de hacerse en el último trimestre del año. Aún así, mostramos los resultados obtenidos de enero a septiembre:

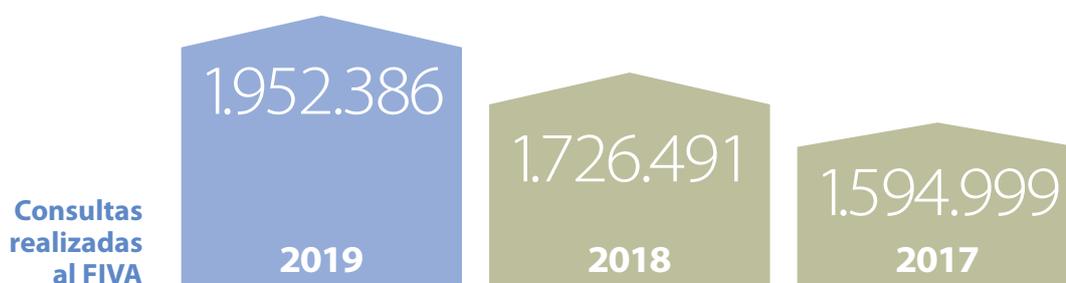


Recientemente, en marzo de 2020, con el fin de prestar un servicio de mayor calidad y obtener información comparable a la de las encuestas aleatorias, se ha puesto a disposición de nuestros usuarios un nuevo sistema de encuestas personalizadas para evaluar el grado de satisfacción a la atención personal recibida. Este sistema, RateNow, recoge el feedback de los mismos en tiempo real. Se trata de un terminal que dispone de tres botones indicativos del grado de satisfacción: verde para indicar que la atención recibida ha sido 'muy satisfactoria'; amarillo para indicar una atención 'satisfactoria' y rojo para indicar una experiencia 'insatisfactoria'. En este último caso el cliente indicará el motivo de su insatisfacción (amabilidad del personal, horario de atención, información facilitada, tiempo de espera o limpieza del espacio).

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 2019, las consultas al FIVA atendidas crecieron un 13,1 % respecto al año anterior y ascendieron a un total de casi 2 millones, lo que supone una media de 3,7 consultas por minuto.



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.

Seguros obligatorios recogidos en el registro (Datos a 15-04-2020)

Ámbito	Número
Estatual	18
Autonómico	170
TOTAL	188

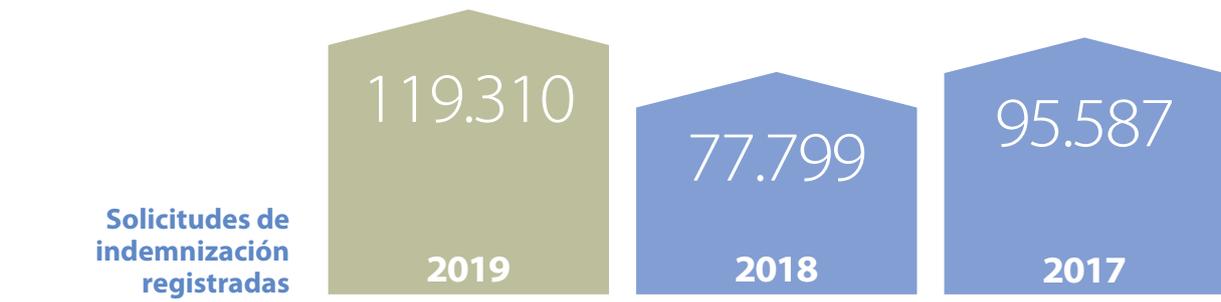
IV. Comunicación de daños y solicitud de indemnización.

A. RIESGOS EXTRAORDINARIOS

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

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

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 2019 se han recibido 119.310 solicitudes de indemnización por riesgos extraordinarios, un 53,3 % más que en el año anterior.



El teléfono es la vía más utilizada por los asegurados para la comunicación de daños. En 2019 el 70 % de las declaraciones de altas de expedientes de siniestros se realizó por esta vía. El resto de las declaraciones se realizó a través de Internet. Las solicitudes por correo postal o mediante entrega presencial en las oficinas del CCS son cada vez más infrecuentes y tienen un carácter muy minoritario.

El porcentaje de utilización de cada una de las vías de comunicación de daños para las siniestralidades extraordinarias más destacadas de 2019 se representa en la siguiente tabla.

Siniestralidades	Teléfono %	Internet %	Papel %	Total %
DANA en el centro-este peninsular (septiembre)	29,02	67,37	3,61	100
Inundación en Cataluña (octubre)	60,44	38,44	1,12	100
Inundación en Navarra y La Rioja (julio)	71,43	27,77	0,80	100
Inundación en Asturias y Cantabria (enero)	69,62	29,04	1,34	100
Inundación en la Comunidad Valenciana (abril)	76,14	22,98	0,87	100
Inundación en la Comunidad de Madrid (agosto)	59,91	38,50	1,59	100
Porcentajes promedio	61,09	37,35	1,56	100

Datos a marzo de 2020

Según se aprecia en la siguiente tabla, en cuanto a quién comunica los daños, la vía telefónica es utilizada, preferentemente por los asegurados; en tanto que el recurso de internet es utilizado en mayor medida por las entidades aseguradoras. Se aprecia una evolución hacia la presentación telemática en el caso de los mediadores de seguros, que utilizan cada vez más internet como vía de comunicación de siniestros.

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 %
2019	Telefónica	4,78	42,63	52,59	100
	Internet	29,94	42,83	27,23	100
2018	Telefónica	8,02	51,58	40,40	100
	Internet	60,73	33,69	5,58	100

* Asegurado, representante legal, familiar o amigo

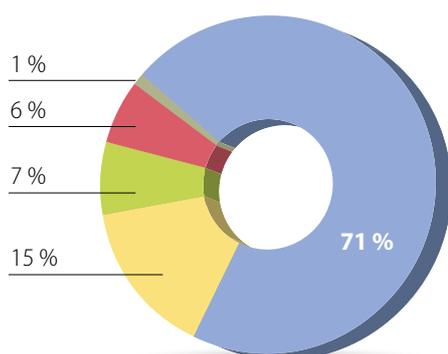
En períodos de siniestralidad importante o más frecuente, con significativo aumento del recurso al CAT, se activa un “buzón de rebose” con el fin de que ninguna llamada quede desatendida. Los operadores del CAT devuelven la llamada a los usuarios que no hubieran podido ser atendidos en su comunicación 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.



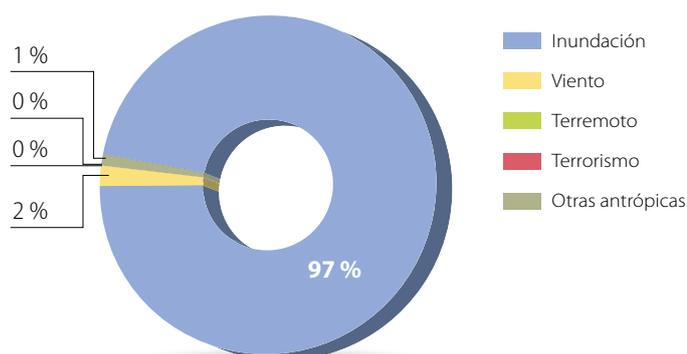
En 2019 el buzón de rebose del CAT fue activado en cinco ocasiones por siniestralidades acaecidas durante la segunda mitad del año en Andalucía, Baleares, Castilla y León, Castilla-La Mancha, Cataluña, Madrid, Murcia, Navarra y Valencia.

2019 fue un año completamente excepcional en la gran incidencia que tuvo la inundación tanto en términos relativos como absolutos en la composición de las indemnizaciones pagadas en todos los ramos (daños en bienes, pérdida de beneficios y daños personales) por el CCS. Como se observa en los gráficos inferiores, 2019 ha sido uno de los años con más daños indemnizados de la serie histórica, pero lo más llamativo ha sido la enorme cantidad de daños por inundación, más de 700 millones de euros en un solo ejercicio, que no tiene parangón en la serie considerada aquí, solo comparables con las de los años 1982 y 1983.

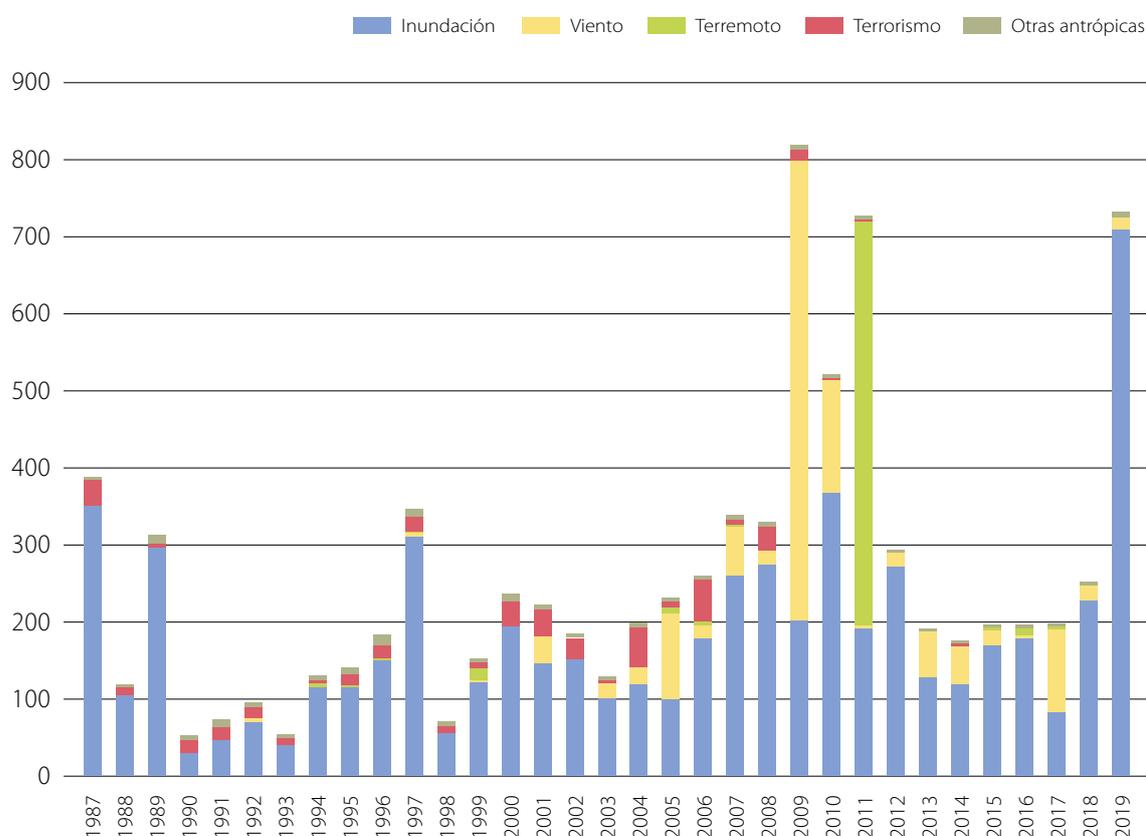
Composición de las indemnizaciones en todos los ramos según su causa (1987-2019)



Composición de las indemnizaciones en todos los ramos según causa 2019



Composición anual de los daños indemnizados (en millones de euros)



En términos relativos se aprecia aún mejor el peso de la inundación en este año. Si bien se trata del riesgo más frecuente y recurrente, que supone el 71 % del total de las indemnizaciones por riesgos extraordinarios en la media de los últimos 33 años, en 2019 este riesgo supuso el 97 % del total de las indemnizaciones, un porcentaje insólito.

La siniestralidad más importante fue la DANA (depresión aislada en niveles altos) que afectó al cuadrante suroriental peninsular en el mes de septiembre. También son de destacar las siniestralidades que se produjeron por inundación causada por lluvia torrencial en distintas localidades de Cataluña (21 de octubre), Navarra y La Rioja (8 de julio), Asturias y Cantabria (22 de enero), la Comunidad Valenciana (18 de abril) y la Comunidad de Madrid (26 de agosto). En el apéndice de esta Memoria se hace una revisión de las situaciones de mayor impacto de 2019.

B. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL DE AUTOMÓVILES

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

En 2019, 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 22.273 terceros perjudicados en accidentes de circulación, correspondiendo la mayoría de las indemnizaciones (el 83,7 %) a accidentes ocasionados por vehículos sin seguro.

Recobros por el CCS (en miles de €)

Año	Controversia	Recobros Convencionales	TOTAL
2019	8.823,59	6.594,18	15.417,77
2018	6.936,41	7.029,57	13.965,98
2017	5.353,08	6.264,45	11.617,53

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	
2019	182	5.091	8.943	1.514	440	0	16.170
2018	187	4.769	8.868	1.450	473	0	15.747
2017	195	4.359	9.354	1.681	490	0	16.079



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
2019	733,1	773,7	105,5 %	119.310
2018	766,0	279,1	36,4 %	77.799
2017	753,4	196,3	26,1 %	95.587

RC Automóvil - Seguro directo (millones €)

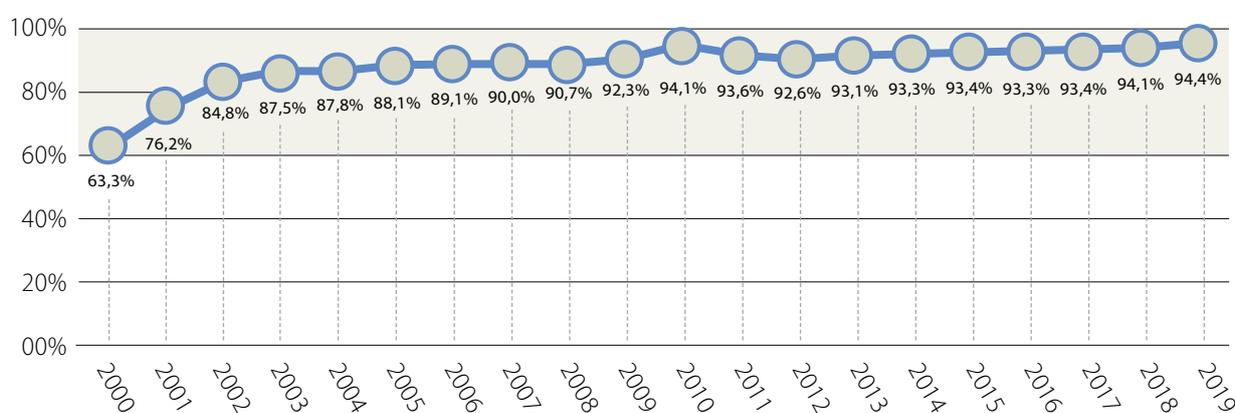
Año	Primas (P)	Siniestralidad del ejercicio (S)	Ratio S/P	Nº de solicitudes de indemnización
2019	8,6	10,4	116,3 %	9.416
2018	8,6	8,8	102,0 %	9.016
2017	8,6	7,8	90,3 %	8.645

RC Automóvil - Fondo de garantía (millones €)

Año	Recargos imputados (R)	Siniestralidad del ejercicio (S)	Ratio S/R	Nº de solicitudes de indemnización
2019	83,2	49,2	59,1 %	22.273
2018	80,0	52,4	65,6 %	22.598
2017	84,6	49,9	58,9 %	23.188

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

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



Además de participar activamente en la elaboración de la propuesta de nuevo “Baremo” (convertida en Ley 35/2015), el CCS forma parte de 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. La actividad desarrollada por esta comisión durante los años 2017 y 2018 estuvo centrada en la discusión y aprobación de numerosas 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...) con la finalidad de este contribuir a que la gestión, cuantificación y abono de las indemnizaciones se llevata a cabo con arreglo al espíritu de la nueva normativa legal. Las recomendaciones han adoptado la forma de “Guía de Buenas Prácticas”.

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

Durante 2019 la Comisión ha continuado su trabajo de completar esta Guía de Buenas Prácticas y lo ha hecho en aspectos que tienen mucha relevancia para los perjudicados en accidentes de circulación. Así, la aclaración respecto a la libertad de elección de centro sanitario por parte del lesionado y, muy especialmente, la aplicación tuitiva del sustancial incremento del salario mínimo interprofesional a partir de 1 de enero de 2019. La Comisión ha propiciado la aplicación consiguiente de incrementos

relevantes en las indemnizaciones por los servicios de ayuda de tercera persona a lesionados graves o en los importes correspondientes a las indemnizaciones a abonar en concepto de lucro cesante en los casos de incapacidad absoluta o total de lesionados pendientes de acceder al mercado laboral. La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ha apoyado de forma decisiva esta labor de la Comisión publicando mediante Resolución en el Boletín Oficial del Estado de 20 de marzo los importes indemnizatorios resultantes de la aplicación de la recomendación de la Comisión. Estas mejoras cuantitativas, finalmente, resultaron de aplicación a los accidentes producidos a partir de 1 de enero de 2019 y también a aquellos accidentes anteriores a dicha fecha que hubieran provocado lesiones al perjudicado que se hubieran estabilizado de modo efectivo a partir de la anterior fecha.

Los trabajos de la Comisión también se han dirigido a la elaboración de una Memoria, prevista en la legislación, para la evaluación ex post de la aplicación del nuevo sistema legal de valoración de los daños a las personas. Para lo cual se han recogido las opiniones de todas las organizaciones representativas de quienes intervienen en la práctica del sistema y de personalidades y expertos relacionados con la materia, elaborando y difundiendo un cuestionario muy detallado, que recoge de forma sistematizada los distintos apartados del sistema. Se ha realizado una sucesión de paneles informativos en los que, en sesiones presenciales, se han intercambiado puntos de vista con responsables de la valoración de daños corporales en entidades aseguradoras; representantes de asociaciones de víctimas de accidentes de circulación; representantes de la abogacía; miembros de la carrera judicial y fiscal; médicos valoradores del daños corporal; médicos forenses, y actuarios de seguros. El CCS ha colaborado en este proceso. En primer lugar, recogiendo las opiniones de sus letrados y peritos médicos en las encuestas. En segundo lugar, poniendo al servicio de la Comisión sus instalaciones de los servicios centrales para la realización de los diversos paneles informativos. Por último, participando en dichos paneles algunas de las personas de la entidad más directamente implicadas en la gestión de las indemnizaciones y en la valoración actuarial del nuevo sistema.

La Comisión ha procesado toda la información cuantitativa disponible acerca de la repercusión del nuevo sistema –tanto respecto al sistema anterior como respecto a las previsiones y estimaciones realizadas al proponerse y aprobarse el nuevo sistema–, sistematizando la inclusión de las distintas opiniones y sugerencias recogidas mediante las encuestas y los paneles presenciales. Finalmente, se ha elaborado un informe razonado o Memoria en el que se analizan, de forma separada, las cuestiones de procedimiento y los aspectos sustantivos y, dentro de este, con separación de los aspectos jurídicos, médicos y actuariales del sistema legal de valoración o “Baremo”. Finalmente, se han formulado conclusiones y se han recogido numerosas recomendaciones para la mejora.

Cabe concluir, a grandes rasgos, que en el transcurso de este proceso de evaluación ex post de la implantación del nuevo sistema que entró en vigor el 1 de enero de 2016 se ha apreciado una opinión general muy favorable acerca del nuevo sistema legal, considerado como un sustancial avance respecto al sistema anterior, por lo que no se aprecian motivos para alterar ni los principios ni la estructura del sistema. No obstante, y sin perjuicio de lo anterior, también se han identificado con un adecuado nivel de detalle y de concreción aspectos que se estiman susceptibles de ser aclarados o mejorados. El CCS, además, comparte esta opinión general. Su experiencia durante este tiempo en la gestión de indemnizaciones con arreglo al nuevo sistema le permite concluir que este está cumpliendo los objetivos esenciales de incorporar conceptos resarcitorios que no se encontraban recogidos en el anterior sistema; de mejorar las indemnizaciones de forma significativa en los casos de fallecimiento y de lesiones relevantes; y de mantenerse como un instrumento adecuado para realizar acuerdos transaccionales rápidos con los perjudicados.

Para nuestra entidad, la adecuada protección de los perjudicados en accidentes de circulación constituye uno de los objetivos institucionales prioritarios en el contexto de su actividad como Fondo de Garantía y como asegurador de vehículos rechazados por el seguro privado. El ejercicio 2019, al igual que ocurriera en los precedentes, le ha dado, como ha podido observarse, suficientes oportunidades para imprimir su sello y su orientación en todas las novedades que se han producido en el ámbito del seguro de responsabilidad civil de automóviles, y en ello en beneficio de los perjudicados en accidentes de tráfico.

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

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

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

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

Una de las medidas que se pone en marcha cuando se encomienda un proceso de liquidación al CCS, con el fin de paliar los efectos negativos de la no continuidad en la gestión empresarial, es la cesión de oficio de la cartera de seguros de la entidad en liquidación. Con ello se persigue principalmente que los asegurados continúen con su cobertura de seguro, evitando situaciones de riesgo que se podrían producir en otro caso, además de, si fuera posible, salvaguardar puestos de trabajo, con el 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 2019	1.242	0,4	0,4	100,00 %
Año 2018	633	0,8	0,8	100,00 %
Año 2017	1.188	1,9	1,9	100,00 %
Acumulado hasta 31-12-2016	802.729	945,8	790,1	83,54 %
TOTALES	805.792	948,9	793,2	83,59 %



Durante el año 2019 el CCS no asumió ninguna nueva liquidación, pero sí completó tres procesos en liquidación, correspondientes a:

- Medit, Mutualidad de Previsión Social A Prima Fija del Mediterráneo.
- Asociación de Socorros del Personal de Banesto, Mutualidad de Previsión Social a Prima Fija.
- Montepío de Conductores de Automóviles de Valladolid y Provincia, Mutualidad de Previsión Social.

Al cierre del ejercicio se encontraban pendientes 8 procesos de liquidación. Desde que en 1984 se instituyera este procedimiento hasta el 31 de diciembre de 2019 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 (1984-2019)

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



Desde el inicio de la actividad de la Comisión Liquidadora de Entidades Aseguradoras (CLEA) en 1984 hasta la actualidad las ofertas de compra de créditos realizadas a los acreedores por contrato de seguro lo han sido, en promedio, por el 83,59 % 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 2019 se registraron en el SAA 109 reclamaciones, que representan un 0,72 por mil del total de expedientes de siniestros abiertos en el año (151.003). 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
2019	109	109	0	0,7	28 %
2018	92	93	0	0,8	29 %
2017	143	142	1	1,1	32 %

En 2019 el número de quejas sobre aspectos relativos a la tramitación ha supuesto solamente el 12 % de las mismas, mientras que el número de reclamaciones relativas a disconformidades con la resolución final del expediente ha sido del 88 % del total.

Disconformidades sobre la resolución final

Procedimiento de valoración y cuantificación de daños	29%
Cobertura y procedencia de la indemnización	25%
Consideración del evento como extraordinario	22%
Bienes afectados y su inclusión o no en la cobertura	21%
Reclamaciones no admitidas	3%

En 2019, 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, que se concreta en el proceso de tramitación y pago de las solicitudes de indemnización, cuyos plazos la entidad procura reducir al máximo.

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)
2019	63.437	63	57	87
2018	52.729	43	41	51

RC Automóviles

Año	Número de pagos	Número de días		
		Media (1)	Mediana (2)	Percentil 80 (3)
2019	4.172	79	66	120
2018	3.957	84	65	121

(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 2019 se reflejan en la siguiente tabla.

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

Mayores siniestralidades de 2019		Nº días tramitación	
		Media	Mediana
DANA en centro-este peninsular (septiembre)	Registro	1,35	1,00
	Tasación	91,63	77,00
	Último pago	9,99	11,33
Inundación en Cataluña (octubre)	Registro	1,07	1,00
	Tasación	80,76	77,00
	Último pago	9,67	8,00
Inundación en Navarra-La Rioja (julio)	Registro	1,14	1,00
	Tasación	40,17	77,00
	Último pago	9,69	8,00
Inundación en Asturias-Cantabria (enero)	Registro	1,09	1,00
	Tasación	46,89	77,00
	Último pago	9,76	8,00
Inundación en la Comunidad Valenciana (abril)	Registro	1,13	1,00
	Tasación	46,14	77,00
	Último pago	10,66	8,00
Inundación en la Comunidad de Madrid (agosto)	Registro	1,06	1,00
	Tasación	47,12	77,00
	Último pago	9,13	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 2020



La histórica cantidad de siniestros ocurridos durante el último cuatrimestre de 2019, la severidad de los daños producidos y su significativa dispersión geográfica han supuesto una inevitable prolongación de plazos, particularmente los de tasación, lo que ha hecho que el plazo medio de tramitación de siniestros de riesgos extraordinarios haya aumentado de una media de 43 días en 2018 a una de 63 en 2019. No hay que olvidar que la presteza que siempre se pretende conseguir debe conjugarse necesariamente con un imprescindible rigor técnico. No obstante, y con el propósito de ofrecer una respuesta rápida a las necesidades de los asegurados para la reparación o reconstrucción de lo dañado, el CCS impulsa una política de concesión de anticipos a cuenta de la indemnización final. Con tal objetivo el CCS, sobre todo ante siniestros de cierta cuantía, recomienda a los peritos la emisión de informes que, sobre la base de las estimaciones mínimas de los importes previsibles del daño, propongan el abono de cantidades a cuenta. Por esta razón y las especiales características de las siniestralidades del último cuatrimestre de 2019, el importe de los anticipos en el último ejercicio ha superado de forma muy significativa al de los dos años anteriores.

Anticipos a cuenta de la indemnización final

Riesgos extraordinarios

	2019	2018	2017
Número de anticipos	476	210	232
Importe anticipado (€)	53.238.829	31.194.456	28.554.103
Importe promedio por anticipo (€)	111.846	148.545	123.078

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 tiene mucho interés en conocer el nivel de satisfacción de los asegurados con todo el proceso de gestión de sus expedientes de siniestro. Para ello se realizan estudios, a través de empresas especializadas, sobre la calidad del servicio según la percepción de los asegurados.

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

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

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

Durante 2019 se han realizado los siguientes estudios sobre el nivel de satisfacción de los afectados por distintas siniestralidades:

Encuestas de satisfacción realizadas en 2019 de siniestralidades ocurridas en 2018

Siniestralidad	Fecha	Número de encuestas	Grado de satisfacción general (sobre 10)
Inundación en Castilla-La Mancha (Cebolla)	Septiembre 2018	76	7,93
Inundación en Andalucía Oriental	Septiembre 2018	385	8,29
Inundación en la Comunidad Valenciana	Septiembre 2018	262	8,22
Inundación en Andalucía Occidental (Dos Hermanas)	Septiembre 2018	77	8,40
Inundación en Baleares (Sant Llorenç des Cardassar)	Octubre 2018	454	8,65
Inundación en Andalucía Oriental	Octubre 2018	1.300	8,08
Inundación en la Comunidad Valenciana	Octubre 2018	956	8,16

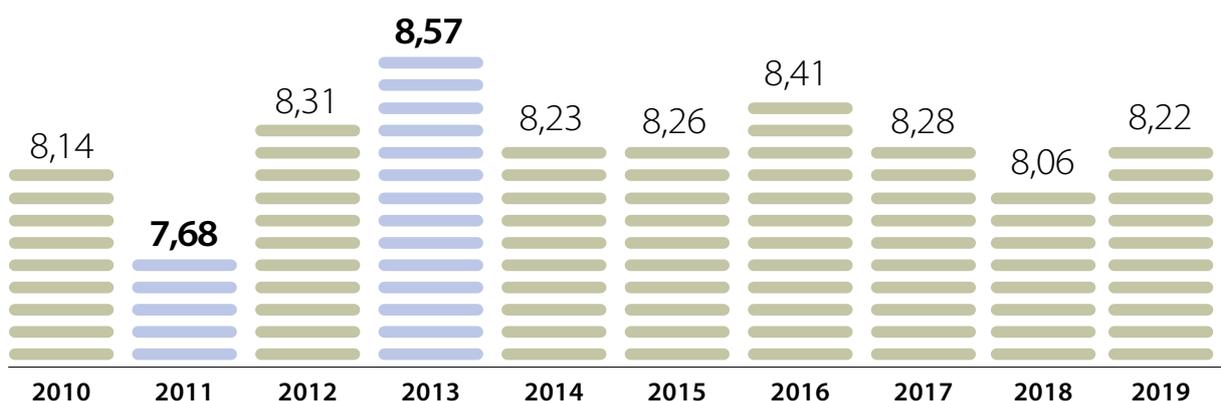
Encuestas de satisfacción realizadas en 2019 de siniestralidades ocurridas en 2019

Siniestralidad	Fecha	Número de encuestas	Grado de satisfacción general (sobre 10)
Inundación en Asturias y Cantabria	Enero 2019	1.242	8,39
Inundación en Castilla y León (Burgos)	Enero 2019	277	7,80
Inundación en Navarra y La Rioja	Julio 2019	740	8,33

Las encuestas correspondientes a las siniestralidades del último semestre de 2019 (que en parte continuarán siendo gestionadas durante los primeros meses de 2020) se han realizado en 2020 y de sus resultados se dará cuenta en la memoria del próximo ejercicio 2020.

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 Castilla-La Mancha (Cebolla) Septiembre 2018	49,4
Inundación en Andalucía Oriental Septiembre 2018	67,0
Inundación en la C. Valenciana Septiembre 2018	66,5
Inundación en Andalucía Occidental (Dos Hermanas) – Septiembre 2018	65,3
Inundación en Baleares (Sant Llorenç) – Octubre 2018	55,3
Inundación en Andalucía Oriental Octubre 2018	63,2
Inundación en la C. Valenciana Octubre 2018	66,3
Inundación en Asturias y Cantabria Enero 2019	73,1
Inundación en Castilla y León (Burgos) – Enero 2019	82,1
Inundación en Navarra y La Rioja Julio 2019	60,7

Esta ha sido la variable con respuesta más heterogénea de la encuesta, destacando el alto porcentaje de conocimiento del CCS con anterioridad al siniestro en Burgos, con un 82,1 %, en contraste con Cebolla (Toledo), que ha sido del 49,4 %.

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

Inundación en Castilla-La Mancha (Cebolla) Septiembre 2018	8,28
Inundación en Andalucía Oriental Septiembre 2018	8,59
Inundación en la C. Valenciana Septiembre 2018	8,59
Inundación en Andalucía Occidental (Dos Hermanas) – Septiembre 2018	8,36
Inundación en Baleares (Sant Llorenç) – Octubre 2018	8,67
Inundación en Andalucía Oriental Octubre 2018	8,55
Inundación en la C. Valenciana Octubre 2018	8,47
Inundación en Asturias y Cantabria Enero 2019	8,68
Inundación en Castilla y León (Burgos) – Enero 2019	8,14
Inundación en Navarra y La Rioja Julio 2019	8,68

La calidad de la atención prestada por el CAT ha sido la variable mejor valorada durante 2019, con una puntuación media de 8,50.

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

Inundación en Castilla-La Mancha (Cebolla) Septiembre 2018	7,56
Inundación en Andalucía Oriental Septiembre 2018	8,04
Inundación en la C. Valenciana Septiembre 2018	7,84
Inundación en Andalucía Occidental (Dos Hermanas) – Septiembre 2018	8,89
Inundación en Baleares (Sant Llorenç) – Octubre 2018	8,17
Inundación en Andalucía Oriental Octubre 2018	8,22
Inundación en la C. Valenciana Octubre 2018	8,27
Inundación en Asturias y Cantabria Enero 2019	7,96
Inundación en Castilla y León (Burgos) – Enero 2019	8,20
Inundación en Navarra y La Rioja Julio 2019	7,72

Esta variable obtiene una puntuación media de 8,09, 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 Castilla-La Mancha (Cebolla) Septiembre 2018	8,30
Inundación en Andalucía Oriental Septiembre 2018	8,55
Inundación en la C. Valenciana Septiembre 2018	8,41
Inundación en Andalucía Occidental (Dos Hermanas) – Septiembre 2018	8,81
Inundación en Baleares (Sant Llorenç) – Octubre 2018	8,70
Inundación en Andalucía Oriental Octubre 2018	8,23
Inundación en la C. Valenciana Octubre 2018	8,25
Inundación en Asturias y Cantabria Enero 2019	8,69
Inundación en Castilla y León (Burgos) – Enero 2019	7,94
Inundación en Navarra y La Rioja Julio 2019	8,48

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 8,44.

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 Castilla-La Mancha (Cebolla) Septiembre 2018	7,63
Inundación en Andalucía Oriental Septiembre 2018	7,96
Inundación en la C. Valenciana Septiembre 2018	7,55
Inundación en Andalucía Occidental (Dos Hermanas) – Septiembre 2018	7,95
Inundación en Baleares (Sant Llorenç) – Octubre 2018	8,37
Inundación en Andalucía Oriental Octubre 2018	7,65
Inundación en la C. Valenciana Octubre 2018	7,51
Inundación en Asturias y Cantabria Enero 2019	8,28
Inundación en Castilla y León (Burgos) – Enero 2019	7,63
Inundación en Navarra y La Rioja Julio 2019	8,36

El tiempo de tramitación presenta un alto grado de satisfacción (8,09). 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 Castilla-La Mancha (Cebolla) Septiembre 2018	7,11
Inundación en Andalucía Oriental Septiembre 2018	7,63
Inundación en la C. Valenciana Septiembre 2018	7,53
Inundación en Andalucía Occidental (Dos Hermanas) – Septiembre 2018	7,45
Inundación en Baleares (Sant Llorenç) – Octubre 2018	7,86
Inundación en Andalucía Oriental Octubre 2018	7,18
Inundación en la C. Valenciana Octubre 2018	7,57
Inundación en Asturias y Cantabria Enero 2019	7,71
Inundación en Castilla y León (Burgos) – Enero 2019	6,99
Inundación en Navarra y La Rioja Julio 2019	7,53

Esta es siempre la variable peor valorada pero, aun así, presenta un grado notable de satisfacción. En las encuestas realizadas en 2019 la puntuación media de las siniestralidades consideradas ha sido de 7,45.

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

El CCS dedica especial atención a las relaciones con los mediadores de seguros (agentes y corredores) y con ello quiere poner de relevancia la significativa contribución de estos profesionales en la atención a los asegurados, asesorando a estos y gestionando en su nombre las actuaciones ante el CCS. En ese contexto de colaboración y de mutuo entendimiento entre los mediadores de seguros y el CCS se enmarcan 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, y la intervención del CCS en actos especiales organizados con un enfoque marcadamente institucional por los Colegios y sus órganos de representación y dirección. El CCS ha tenido así la ocasión de intervenir durante 2019 en los siguientes actos de estos Colegios profesionales:

- Colegio de Alicante: con motivo de los actos conmemorativos de su 75 aniversario celebrados el 7 de febrero de 2019, el Colegio otorgó una distinción al Director de Operaciones del CCS por el buen entendimiento entre el CCS y los mediadores profesionales de seguros en el contexto de las siniestralidades de riesgos extraordinarios.
- Colegio de Girona: organizador de una jornada celebrada el 8 de marzo de 2019 sobre el CCS como asegurador de los riesgos extraordinarios y de la responsabilidad civil de automóviles.

- Colegio de Barcelona: publicación en el número de abril de 2019 de su revista "Mediario" de un artículo del Director de Operaciones del CCS sobre la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 4 de septiembre de 2018 recaída en el asunto prejudicial C-80/17 y sobre la Guía Técnica 1/2019 de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en materia de seguro obligatorio de automóviles.
- Colegio de Baleares: el de junio se celebró una jornada sobre el CCS y los riesgos extraordinarios, en general, y en las Islas Baleares, en particular.
- ASOCCEX, la Asociación de Corredores y Corredurías de Seguros de Extremadura, organizó una jornada de información sobre el CCS y sus funciones el 10 de octubre en Mérida a la que asistieron el Delegado Territorial en Castilla-La Mancha y Extremadura y el Subdirector de Estudios y Relaciones Internacionales.
- Consejo de los Colegios de Mediadores de Seguros de la Comunidad Valenciana: en el acto de presentación ante las instituciones, el sector asegurador y los medios de comunicación de la edición 2020 de la Feria Internacional del Seguro Forinvest celebrado en Feria de Valencia el 14 de octubre de 2019, los Colegios de dicha Comunidad solicitaron al Director de Operaciones del CCS exponer la conferencia de presentación de la edición, que versó sobre la gestión de las indemnizaciones por daños ocasionados por la DANA de septiembre de 2019, que tuvo una repercusión muy significativa en Alicante y en Valencia.
- El 15 de noviembre, el CCS, a través de su Subdirector de Estudios y RR.II. participó en el XV Fórum CECAS (Centro de Estudios del Consejo General de los Colegios de Mediadores), donde se plantearon los retos futuros del seguro, en particular el cambio climático.

De la misma forma, y al igual que en años anteriores, el CCS ha mantenido un continuo contacto con asociaciones de corredores y corredurías 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 2019. En este aspecto, destacan los siguientes encuentros:

- ADECOSE: sobresale, de entre los frecuentes contactos entre la asociación y el CCS, el encuentro organizado por ADECOSE y celebrado el 16 de octubre en Madrid, con participación de la Directora General y del Director de Operaciones del CCS. En dicho encuentro, se presentaron los principios, las funciones y la organización del CCS, para dar paso a continuación a una explicación de cómo estaba gestionando la entidad las indemnizaciones derivadas de la DANA de septiembre de 2019, evento que, con algo más de 69.000 solicitudes de indemnización, constituye la inundación con mayor número de siniestros en los 66 años de historia del CCS.
- E2K: el CCS ha estado presente, al igual que en años anteriores, en frecuentes actos de formación e iniciativas informativas de esta asociación, destacando, por una parte, la celebración el 14 de noviembre de 2019 de un webinar monográfico sobre el CCS y la cobertura del seguro de riesgos extraordinarios; y, por otra parte, la difusión habitual en su publicación mensual "Más vale prevenir" de las novedades relativas al CCS y a las siniestralidades relevantes en las que actúa nuestra entidad, con un enfoque claro, sencillo y didáctico, que contribuye a facilitar el entendimiento de la gestión que realiza el CCS a los corredores de seguros que operan en las zonas afectadas.
- Cojebro: durante este ejercicio 2019 se han producido tres acontecimientos relevantes en las relaciones entre el CCS y esta asociación. En primer lugar, esta asociación ha creado y convocado la primera edición del Premio "Cultura y Seguro", incluyendo entre el jurado a un representante del CCS en la persona de su Director de Operaciones. En segundo lugar, éste impartió en Valencia una jornada formativa el 4 de octubre en el Club Cojebro Junior, formado por los jóvenes futuros directivos de las corredurías de seguros que integran esta asociación. Muy significativo es, en tercer lugar, la creación del programa "Cojebro Help!", en virtud del cual, en caso de siniestralidad relevante de riesgos extraordinarios, personal de corredurías de seguros localizadas en zonas no afectadas por la siniestralidad se desplazarían temporalmente para apoyar la gestión de los siniestros ante el CCS.

- ESPABROK: la Junta de esta asociación ha seguido manteniendo con el CCS contactos habituales para actualizar información recíproca, destacando el encuentro de la Junta Directiva de la asociación con el Director de Operaciones del CCS celebrado el 2 de diciembre, en el que se hizo un repaso a la gestión de las indemnizaciones de la DANA de septiembre y se identificaron formas de colaboración entre los miembros de la asociación y el CCS para agilizar la gestión de siniestros complejos.

En el ámbito de los asegurados del seguro de riesgos extraordinarios y de los terceros perjudicados en el seguro obligatorio de responsabilidad civil de automóviles, el CCS presta también una especial atención a las organizaciones que los representan, con las que mantiene un diálogo muy fluido. El carácter tuitivo de la actividad aseguradora que gestiona nuestra entidad hace particularmente fácil una relación cercana y de mutuo entendimiento con estas organizaciones.

Por una parte, cabe mencionar cómo el CCS, en el ámbito de los asegurados particulares, pone a disposición de las asociaciones de consumidores la información sobre las coberturas y los procedimientos del CCS. Existe una disposición natural a compartir con estas asociaciones información actualizada sobre el volumen de actividad aseguradora que desarrolla el CCS, el marco legal al que se somete dicha actividad y los procedimientos y criterios que aplica en la práctica de la gestión de las indemnizaciones.

Por otra parte, existe una relación institucional cada vez más intensa con los gerentes de riesgos de empresas aseguradas, que se encuentran organizados en las dos asociaciones españolas de gerentes de riesgos: AGERS e IGREA.

Por lo que se refiere a AGERS, esta asociación, además de aglutinar a empresas aseguradas y a sus gerentes de riesgos, incluye otros asociados como entidades aseguradoras o corredurías de seguros. Por razón de esa composición diversa, el CCS aceptó en su día el ofrecimiento que recibió para ser miembro de AGERS. La relación con esta asociación ha seguido siendo en 2019 tan cercana y continúa como en los años precedentes. En este año, el CCS ha participado muy activamente en los trabajos y estudios realizados en el seno de la asociación en materia de control de riesgos y de la función de cumplimiento.

Por su parte, IGREA es una asociación formada exclusivamente por gerentes de riesgos de grandes empresas aseguradas. La pertenencia a ambas asociaciones no es infrecuente. Las relaciones con IGREA se han aproximado mucho durante 2019. Fruto de un frecuente intercambio de información y de opiniones muy fluido entre el CCS e IGREA ha sido la celebración el 4 de julio de 2019 de un encuentro en la sede social del CCS con los asociados. En dicho encuentro, IGREA ha explicado sus estrategias y sus opiniones sobre el mercado de seguros en España y sobre la cobertura para casos de catástrofe; por su parte, el CCS explicó a los gerentes de riesgos la organización, los procedimientos de actuación y los criterios que el CCS aplica en la gestión de las indemnizaciones.

En definitiva, durante 2019 se ha fortalecido la excelente relación del CCS con las directivas y gerentes 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. La relación con ambas asociaciones fue fundamental para la edición del décimo número de la revista Conorseguros digital, de primavera de 2019, en la que se cubrió de forma monográfica la cobertura aseguradora de la responsabilidad medioambiental. Además, el CCS y dichas asociaciones han mantenido reuniones de trabajo tanto en los domicilios sociales de las asociaciones como en el del CCS. Este diálogo tan fluido con ambas asociaciones ha facilitado un fructífero contacto con los gerentes de riesgos asociados con ocasión de la ocurrencia de siniestros producidos por riesgos extraordinarios durante 2019. El excelente nivel de interlocución mantenido en estos casos ha facilitado, a su vez, la gestión de las indemnizaciones correspondientes por parte del CCS.

Respecto a las relaciones del CCS con los representantes de los perjudicados en accidentes de circulación, mantienen un carácter muy sólido y estable en el seno de la Comisión de Seguimiento del Sistema legal para la valoración de los daños y perjuicios ocasionados a las personas en este tipo de accidentes. El CCS tiene un representante en dicha Comisión de la Ley 35/2015, a la que pertenecen también representantes de las asociaciones de víctimas. Buenos conocedores de los procedimientos y criterios que aplica el CCS en las indemnizaciones por fallecimiento y lesiones, cabe concluir que dichos representantes han mostrado siempre un enorme respeto por el CCS y por el carácter tuitivo y transaccional que nuestra entidad ha imprimido desde hace ya muchos años a la gestión de estas indemnizaciones.

Algunos premios, reconocimientos y menciones otorgados al CCS

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



2.2. Las entidades aseguradoras



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

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

2.2.1. La colaboración en la cobertura de riesgos extraordinarios

I. Producción y distribución de la cobertura

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

Riesgos extraordinarios

Evolución del número de pólizas por ramos

Año	Daños en los bienes	Pérdidas de beneficios	Daños personales
2019	51.969.659	16.174.264	51.720.305
2018	53.673.583	16.937.698	59.211.746
2017	51.764.204	15.768.643	56.681.502

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

Año	Daños en los bienes	Pérdidas de beneficios	Daños personales
2019	5.810.374	325.979	8.098.675
2018	5.721.178	316.578	11.379.797
2017	5.708.621	320.151	10.489.047

Euros constantes año 2019

El número total de pólizas con cobertura de riesgos extraordinarios es de casi 120 millones, siendo el importe total de los capitales asegurados de 14,2 billones de euros, lo que evidencia la importancia cuantitativa de la colaboración entre el CCS y las compañías aseguradoras.

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

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

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

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

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

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



Atención preferente a los asegurados y afectados por una TCA

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



Sistema de tramitación electrónica SCCS

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

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

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

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

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



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

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



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

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

Tramitaciones realizadas a través del sistema SCCS en 2019

Riesgos extraordinarios	RC Automóviles		RC Automóviles - Fondo de garantía		Total
	Seguro directo	Sin seguro	Robado		
7.850	21	2.350	85		10.306

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 2019, 55 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

Casi dos de cada tres consultas efectuadas al FIVA en el año 2019 correspondieron a entidades aseguradoras, prácticamente todas ellas realizadas por vía electrónica. El resto de las consultas procedieron de particulares, juzgados, fiscalía, centros sanitarios y otros interesados.

Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA)

	2019	2018	2017
Nº de vehículos en el fichero	31.776.323	31.452.863	30.613.146
Nº de consultas totales	1.952.386	1.726.491	1.594.999
Nº consultas efectuadas por entidades aseguradoras	1.246.125	1.052.464	950.212

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

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

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

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

Organismo de Información. 2019 Nº de solicitudes de información recibidas/realizadas por el CCS

Recibidas sobre matrículas españolas	4.391
Realizadas sobre matrículas extranjeras	2.589

En la actualidad 55 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). Esta colaboración está especialmente fortalecida e institucionalizada con la máxima intensidad por la condición que tiene el CCS de único vocal nato en el seno del Consejo Rector de Ofesauto. Esta colaboración despliega todos sus efectos tanto en el ámbito de la actividad interna de ambas organizaciones como en el terreno de las relaciones internacionales que mantienen.

En el ámbito interno durante 2019 se han intensificado los contactos regulares para analizar los expedientes de siniestro en los que tiene que intervenir el CCS en su condición de fondo de garantía del seguro obligatorio de automóviles, lo que ocurre principalmente cuando un vehículo sin seguro con estacionamiento habitual en España ocasiona un accidente fuera de nuestras fronteras en algún Estado del Convenio Multilateral de Garantía. Estos contactos han facilitado la agilización de la tramitación de los casos más complejos o dudosos y el mutuo entendimiento entre los tramitadores de las dos organizaciones, dando lugar a una situación en la que, de una parte, Ofesauto se encuentra claramente satisfecho con las respuestas que está dando el CCS a sus solicitudes de reembolso, sin que se produzca demora alguna desde el momento en el que la documentación y las aclaraciones precisas han sido aportadas al expediente que tramita nuestra entidad; y en la que, de otro lado, el CCS siente el respaldo de Ofesauto a la hora de elevar el nivel de justificación documental requerida al organismo tramitador del país de ocurrencia del accidente.

En el ámbito internacional, la coordinación entre Ofesauto, como oficina nacional de seguro y organismo de indemnización, y el CCS, como fondo de garantía y organismo de información, ha sido una constante, al igual que en ejercicios anteriores. Esa coordinación ejemplar derivó en que en 2018 se eligiera Madrid como sede para celebrar por primera vez en un mismo lugar y en unas mismas fechas la Asamblea General de las oficinas nacionales de seguro o burós del sistema de la carta verde y la Conferencia anual de fondos de garantía, organismos de indemnización y organismos de información del sistema de la Cuarta Directiva del seguro obligatorio de automóviles. Bajo la denominación de International Motor Insurance Convention (IMIC), el encuentro de Madrid, propiciado conjuntamente por Ofesauto, el CCS y el Council of Bureaux (CoB), constituyó un hito en la historia de las organizaciones dedicadas a facilitar el tráfico transfronterizo y a proteger a las víctimas de los accidentes de dicho tráfico.

Durante 2019 se celebró el segundo IMIC, los días 12 a 14 de junio de 2019, en Marrakech, que ha supuesto un avance adicional en el proceso de armonización de los dos pilares –el de la carta verde y el de la Cuarta Directiva–, fijándose un calendario a partir de este evento para alcanzar la fusión de todos los organismos en una sola organización.

OESAUTO y el CCS han mantenido una misma posición también a partir de este momento. Lo han hecho en el último período de audiencia que se concedió en verano de 2019 a los organismos involucrados en este proceso de armonización, y lo han hecho posteriormente al debatirse en los Comités de Dirección de los dos sistemas las propuestas concretas de Constitución de la nueva organización. En 2020 ha concluido este proceso de forma satisfactoria, a juicio tanto de Ofesauto como del CCS, pues ha vencido algunas últimas resistencias de algunos burós que estimaban que con la integración de los organismos de la Cuarta Directiva y, en particular, de los fondos de garantía de naturaleza pública e independiente perdería peso el sector más longevo y tradicional de las oficinas nacionales o burós. La conclusión es que este dilatado proceso de armonización ha fortalecido los vínculos entre el CCS y Ofesauto de forma significativa.

Lo mismo cabe decir del proceso de revisión de la Directiva del seguro obligatorio de automóviles que inició en los ejercicios precedentes la Comisión Europea y que ha dado lugar a determinadas enmiendas en el Parlamento Europeo durante 2019. CCS y Ofesauto han analizado conjuntamente todos los textos en sus distintas fases y han coincidido en sus propuestas, que han sido elevadas oportunamente, conjuntamente con Unespa, a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. El proceso de revisión de esta importantísima Directiva ha puesto de relieve, en definitiva, el elevado nivel de vertebración y de colaboración entre las distintas instituciones relacionadas con el seguro en España y la conciencia que existe en todas ellas de la orientación protectora de los derechos de las víctimas que tiene la Directiva y del reforzamiento de esa orientación que debe impregnar el nuevo texto que finalmente se apruebe.

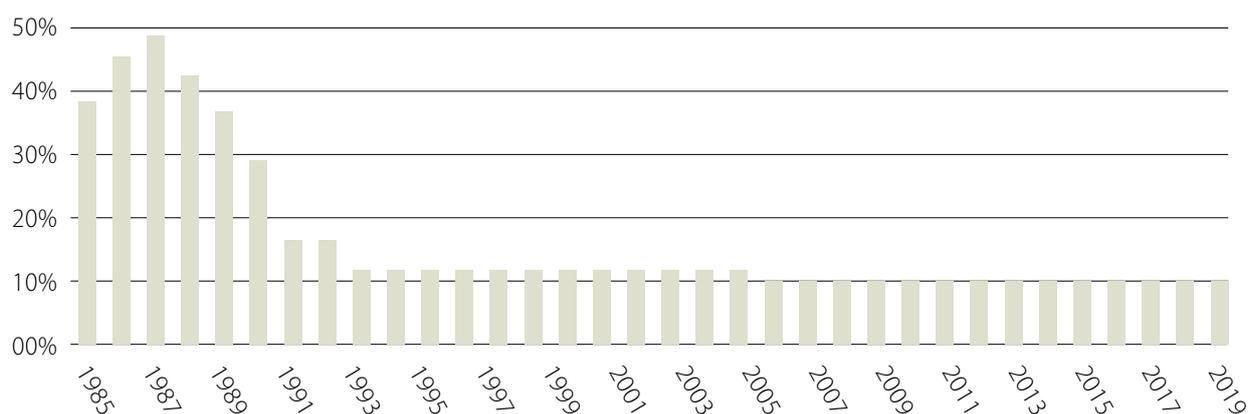
Otro aspecto que pone de manifiesto la especial relación que se ha ido forjando entre el CCS y Ofesauto reside en el proyecto de digitalización de la carta verde, que pretende sustituir el documento de color verde en soporte papel por un documento digital con un código QR. Los burós de cada país del sistema de carta verde, Ofesauto en el caso de España, ya han aprobado la emisión del documento en blanco y negro, y ello como primera medida para facilitar la emisión por la aseguradora al asegurado en formato pdf y para facilitar al tiempo al asegurado la impresión del documento. A raíz de este proyecto, en el seno del CoB se ha creado un grupo de trabajo para el e-IMIC (electronic international motor insurance certificate) y la presidencia de dicho grupo de trabajo, al que pertenece OFEASUTO, ha solicitado la asistencia como invitado de un representante del CCS, a la vista de las funciones ya muy experimentadas del CCS como gestor del fichero FIVA. La asistencia en condición de invitado y a impulso de Ofesauto del CCS en un grupo de trabajo que no es del sistema al que pertenece el CCS es una prueba muy indicativa de esta colaboración y mutuo entendimiento que queremos resaltar en estas líneas. Pero es que, además, este proyecto ha dado lugar a la creación de un grupo de trabajo del sector en España, liderado por Ofesauto y con el respaldo técnico de TIREA, y se ha solicitado al CCS la designación de representantes para participar en la implantación del proyecto en España.

2.2.3. Relaciones en el seguro agrario combinado

El CCS asume tres importantes funciones en el sistema español del seguro agrario combinado (SAC): su participación en el cuadro de coaseguro junto con otras entidades aseguradoras; el papel de reasegurador del sistema y el control de las peritaciones de las explotaciones siniestradas.

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

Participación del CCS en el cuadro del coaseguro de Agroseguro



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

A lo largo de 2019 ha continuado la colaboración con Agroseguro y con la Entidad Nacional de Seguros Agrarios (ENESA), en múltiples frentes. Cabe destacar como novedad la creciente cooperación entre las tres instituciones en una reflexión común sobre los efectos del cambio climático en el sector agrario y en su aseguramiento, que tuvo una de sus principales expresiones en la jornada celebrada en la sede del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación el día 19 de noviembre sobre "El seguro agrario ante el desafío del cambio climático".

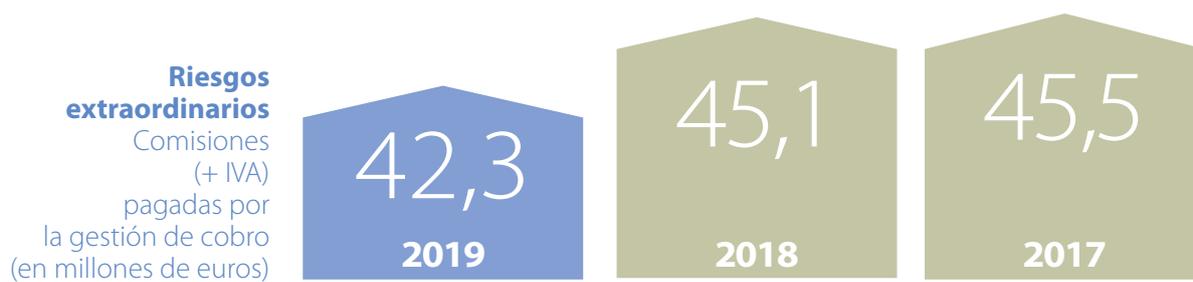
2.2.4. Relaciones de colaboración en la liquidación de recargos

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

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

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

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



2.2.5. Otros ámbitos de relación con las entidades aseguradoras

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

- El CCS está integrado en el **Pool Español de Riesgos Medioambientales (PERM)** desde el 1 de enero de 1998. Se trata de un pool de correaseguro que ofrece cobertura sobre los daños y perjuicios causados por contaminación a condición de que se hubieran producido de forma accidental y aleatoria. La participación del CCS en el Pool para el año 2019 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 0,20 % en 2019.

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

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

Mediante el mecanismo FRRI, que entró en funcionamiento el 1 de enero de 2015, se pone a disposición del sector empresarial y financiero español un sistema para la cobertura de los riesgos que conllevan las operaciones internacionales de las empresas españolas, minimizando los recursos que necesita aportar el Estado español. El equilibrio financiero alcanzado en los últimos cinco 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 2019, el CCS provisionó a CESCE de los fondos necesarios para atender 67 pagos por un importe total de 61,4 millones de euros.

Asimismo, en cumplimiento de la normativa legal, el CCS tiene firmado un acuerdo 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 Concursos para la Contribución a los Servicios de Extinción de Incendios A.I.E., a efectos de su difusión entre las corporaciones locales afectadas.
- El CCS, desde el 1 de diciembre de 2016, está adherido al **sistema CIDE-ASCIDE**, con inclusión en la plataforma CICOS. Se trata de acuerdos entre las entidades adheridas para la liquidación y pago de los daños causados a los vehículos en el ramo de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, y mediante los cuales el asegurado recibe la indemnización de su propia entidad aseguradora, independientemente de la entidad aseguradora del resto de implicados en el siniestro.

2.3. Los proveedores

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

La base jurídica de las relaciones con los proveedores es contractual, rigiéndose los contratos por el derecho privado civil y mercantil, y resultándoles de aplicación durante 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.

2.3.1. Relaciones con proveedores de servicios profesionales especializados

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

I. Peritos tasadores de seguros

A. VALORACIÓN DE DAÑOS

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

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

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

Durante el último trimestre de 2019, ante la elevada magnitud y dispersión de los siniestros, se ha alcanzado un record histórico de algo más de 400 peritos (entre profesionales pertenecientes a gabinetes y profesionales independientes) prestando servicios para el CCS.

Nº de peritos tasadores que prestan servicios al CCS

	2019	2018	2017
Gabinetes	48	48	55
Profesionales independientes	111	113	122

Índices relacionados con las actuaciones periciales

Seguro	2019	2018	2017
Riesgos extraordinarios (*)			
Número de peritaciones	105.460	49.334	30.036
Porcentaje de expedientes tasados sobre registrados	88,3 %	62,3 %	40,0 %
Fondo de garantía (SOA)			
Número de peritaciones	3.682	3.740	3.858
Porcentaje de expedientes tasados sobre registrados	16,6 %	16,5 %	16,3 %
Aseguramiento de RC automóviles			
Número de peritaciones	2.247	2.229	2.173
Porcentaje de expedientes tasados sobre registrados	24,7 %	25,8 %	26,2 %

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

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

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

B. CONTROL DE PERITACIONES SAC

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

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

Para ese control pericial el CCS 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 387 peritos en 2019. Algunas de las tasaciones de 171 de ellos han sido objeto de control por parte del CCS en ese año. Ello supone que un 44 % de los peritos activos en 2019 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 2019 a los servicios de 114 peritos. Algunas de las tasaciones de 55 de ellos han sido objeto de control por parte del CCS en este año. Ello supone que la actuación profesional de un 48 % de los peritos activos en 2019 ha sido objeto de control.



Durante 2019 el CCS realizó el control de peritaciones en 4.154 parcelas agrícolas, con una superficie global de 7.023 hectáreas. Ello supone aproximadamente el 0,37 % de las parcelas siniestradas y el 0,37 % de la superficie siniestrada. En el mismo período se controlaron 272 peritaciones de seguro pecuario, que suponen el 0,26 % de los siniestros de este tipo.

II. Peritos médicos

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

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

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

La comunicación del CCS con sus peritos médicos 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

	2019	2018	2017
Gabinetes	2	2	2
Profesionales independientes	15	15	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	2019	2018	2017
Riesgos extraordinarios (*)			
Nº expedientes asignados a procedimiento judicial	277	242	206
Porcentaje de expedientes asignados sobre registrados	0,2 %	0,3 %	0,2 %
Fondo de garantía			
Nº expedientes asignados a procedimiento judicial	8.205	8.833	8.497
Porcentaje de expedientes asignados sobre registrados	36,8 %	39,1 %	36,6 %
Aseguramiento de RC automóviles			
Nº expedientes asignados a procedimiento judicial	168	152	194
Porcentaje de expedientes asignados sobre registrados	1,8 %	1,7 %	2,2 %

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

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

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

IV. Entidades bancarias colaboradoras

A la vista del gran número de transacciones y operaciones bancarias a que da lugar la actividad del CCS, es indudable que para estas 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 2019 son los siguientes:

Convenios de asistencia con centros sanitarios

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

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

Convenio Marco para la atención de lesionados en accidentes de tráfico mediante servicios de emergencias sanitarias de las diferentes comunidades autónomas.

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

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

Durante el año 2019, 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. Tras ser prorrogado durante el año 2018, con fecha 1 de enero de 2019 entró en vigor un nuevo convenio, con importantes novedades respecto al anterior y con una duración de 4 años (2019-2022).

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 (2019-2022), así como en el convenio de asistencia sanitaria futura, en el ámbito de la sanidad pública.



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

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

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

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

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

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



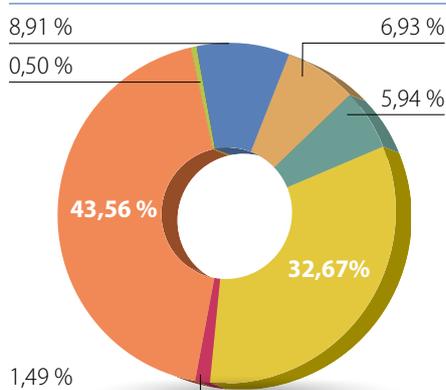
El CCS difunde, a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público y de su página web, todas las formalizaciones de los contratos que se realizan en la entidad.

Contratos formalizados

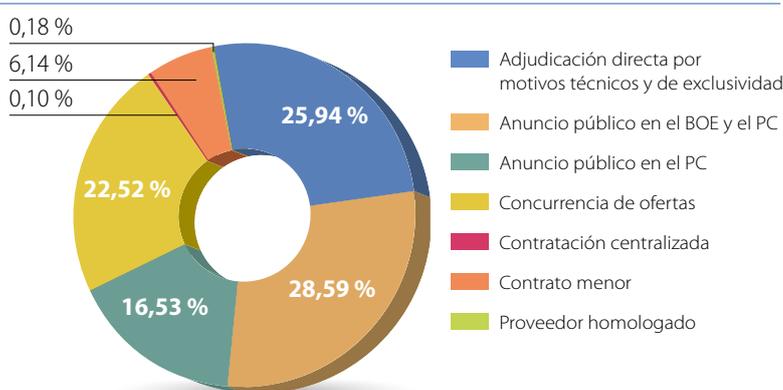
Procedimiento de tramitación	Nº de contratos	% por Nº de contratos	Volumen (€)	% por Volumen (€)
Adjudicación directa por motivos técnicos y de exclusividad	18	8,91%	3.674.632,70	25,94%
Anuncio público en el BOE y en el PC	14	6,93%	4.049.908,55	28,59%
Anuncio público en el PC	12	5,94%	2.340.838,48	16,53%
Concurrencia de ofertas	66	32,67%	3.190.267,43	22,52%
Contratación centralizada	3	1,49%	13.784,99	0,10%
Contrato menor	88	43,56%	869.539,88	6,14%
Proveedor homologado	5	0,50%	25.452,68	0,18%

Datos a 28 de mayo de 2019.

Porcentaje por Nº de contratos



Porcentaje por volumen (€)



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

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

El CCS, consciente de que el cumplimiento por las empresas de las obligaciones de pago con los proveedores es una de las claves del funcionamiento de la economía real (con mayor incidencia si cabe en el caso de las administraciones y empresas públicas, por la importancia de los flujos financieros que generan), se ha propuesto reducir lo más posible los plazos de pago dispuestos por el Texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público¹, 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 2019 ha sido de 8,4 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 2019 se emitieron 56 facturas electrónicas sobre un total de 370, lo que supone un 15,14 % 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 2019 constaban 217 organismos tomadores con pólizas vigentes y renovables anualmente, por lo que a principios de 2020 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 2020 y regularización de las cuotas del ejercicio anterior se ha facilitado a través de la aplicación de facturación electrónica a 102 organismos tomadores.

2.4. Los clientes arrendatarios de inmuebles

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

Hasta el mes de agosto de 2019, el CCS era propietario de 20 inmuebles de uso propio: sede central y oficinas de las delegaciones territoriales. En dicho mes se procedió a escriturar la venta de la antigua sede de la delegación en Pamplona, sita en la planta 6ª de la calle Yanguas y Miranda, 1. Se trata de una oficina, de unos 200 m², en desuso por el cierre de la delegación. Además, es propietario de otros 20 inmuebles (que totalizan en torno a 112.000 m²) que mantiene en régimen de explotación a través de contratos de arrendamiento, con rentas que se fijan de acuerdo con los parámetros del mercado y que, en su totalidad, se dedican a uso de oficinas.

La inversión en inmuebles representó, al cierre de 2019, el 4,8 % 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 2019, se han realizado en los siguientes inmuebles:

- **Realización de análisis de Calidad Ambiental interior** en los edificios de Paseo de la Castellana, 32; Paseo de la Castellana, 46; Paseo de la Castellana, 106 y Calle Saturno, 1 de Pozuelo de Alarcón, todos ellos en Madrid, aplicando las mejoras recomendada para conseguir los mejores valores de Calidad Ambiental Interior (CAI).
- **Paseo de la Castellana, 44, Madrid.**
 - Inicio de los trabajos de reforma integral del edificio.
- **Paseo de la Castellana, 32, Madrid.**
 - Análisis de las necesidades de iluminación de la planta baja e inicio de la licitación de la misma.
- **Prim, 12.**
 - Supervisión de los trabajos de redacción del proyecto de reforma del edificio para obtener la certificación LEED Gold.

Todos los edificios en explotación cuentan con su correspondiente seguro multirisgo 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 2019 se ha continuado con el proceso de actualización y mejora de dichas certificaciones en varios inmuebles de la entidad.



En 2019 los ingresos totales de los edificios en explotación ascendieron a 21,7 millones de euros, lo que supone un incremento del 3,3 % con respecto a 2018, resultado de la mejora del mercado de arrendamiento de oficinas. A cierre de 2019 el nivel de ocupación fue del 81 %, situándose al mismo nivel de cierre del ejercicio anterior.



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 2019 el CCS publicó:

- 30 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.
- 23 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 2019 y como es habitual, la entidad ha atendido múltiples solicitudes de información por parte de los medios de comunicación (principalmente periódicos y emisoras de radio locales) acerca de la gestión por el CCS de las siniestralidades que han tenido mayor repercusión social. En el marco de esa labor informativa, el CCS ha ido actualizando periódicamente a los medios los datos más relevantes sobre la evolución temporal de la gestión de siniestros y el volumen de pagos realizados a los asegurados afectados.

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



2.6. Otras instituciones públicas y privadas

2.6.1. Ámbito español

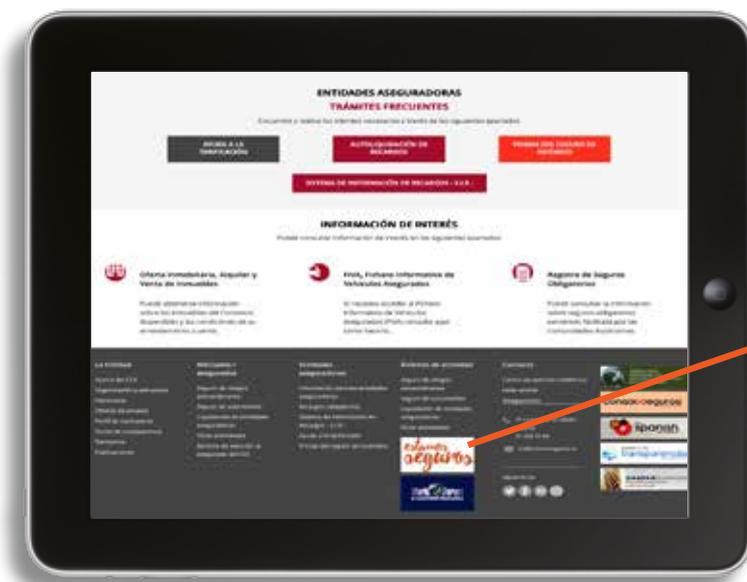
Otra vía que tiene el CCS para poner de manifiesto su presencia en la sociedad es a través de las múltiples relaciones que la entidad, en el ejercicio de sus funciones, establece con numerosos organismos e instituciones, tanto públicas como privadas, siempre en un plano de colaboración y de respeto mutuos.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

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

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

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

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



También se mantienen distintos tipos de relación, dependiendo de su diferente nivel de participación, con otras instituciones y organizaciones, y en algunas de ellas –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)

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

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

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

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

En 2019, el CCS ha continuado su estrecha colaboración con la Dirección General del Agua (DGA). Además de participar en el grupo de inundaciones que coordina en España la aplicación de la Directiva Europea sobre Gestión del Riesgo de Inundación, traspuesta a la legislación nacional y aplicada a los planes de gestión de cada demarcación hidrográfica, se ha seguido colaborando en seminarios para la concienciación sobre el riesgo de inundación con agentes locales en las zonas con mayor siniestralidad. El CCS comparte con la DGA la información sobre los siniestros acaecidos en España por inundación, que ha permitido mejorar la información disponible para elaborar el segundo ciclo de la cartografía de zonas inundables en España.

La colaboración con la Oficina Española de Cambio Climático a lo largo de 2019 se ha plasmado en la colaboración, junto con otras asociaciones y entidades del seguro, para la redacción de un monográfico específico, de próxima aparición, sobre el cambio climático y el sector asegurador. El CCS ha participado también activamente en la revisión de cierre del anterior Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático (PNACC) y la redacción del próximo PNACC 2021-2030, proceso que ha abarcado todo el año 2019 y continúa en 2020. También en relación con este tema, el CCS tuvo una destacada participación en la jornada sobre finanzas sostenibles que tuvo lugar en la 25ª Conferencia de las Partes de la Convención de Naciones Unidas contra el Cambio Climático (COP25) que tuvo lugar en Madrid en diciembre de 2019.

2.6.2. Relaciones internacionales

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

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



A lo largo del año 2019, en el que se decretó en muchos países la emergencia climática, este papel del seguro como mecanismo para facilitar la adaptación al cambio climático y como fuente de datos para una estimación de los daños que causan las catástrofes naturales y evaluar cuáles pueden ser los medios con mejor relación coste-beneficio para hacer frente a su previsible aumento, no ha dejado de reforzarse. Muchas de las actividades en este sentido se realizan en el seno de organizaciones multilaterales, como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en cuyo grupo asesor de alto nivel para la gestión financiera de los riesgos catastróficos participa, o la Comisión Europea, donde también tiene presencia en el grupo de expertos sobre riesgos catastróficos. El CCS también participa en varios proyectos promovidos por la Comisión Europea, como los proyectos BINGO y RESCCUE en Badalona y Barcelona, respectivamente, o el proyecto SAFERPLACES, cuyo lugar de demostración en España es Pamplona, por citar solo algunos, orientados al aumento de la resiliencia de las ciudades frente a los efectos previsibles del cambio climático.

El CCS busca aprender conjuntamente y buscar sinergias a través de los foros, en general informales, de encuentro entre entidades o cuadros de coaseguro de naturaleza similar o con funciones parcialmente comunes a las del CCS, como son el Foro Internacional de Programas de Garantía del Seguro (IFIGS, por sus siglas en inglés), el Foro Internacional de Pools para el (Rea)seguro del Riesgo de Terrorismo (IFTRIP, por sus siglas en inglés) y el Foro Mundial de Programas de seguro de Catástrofes (WFCP, por sus siglas en inglés). En tanto que organismo que forma parte de los mecanismos internacionales para la compensación de víctimas de accidentes de circulación transfronterizos, el CCS participa en las reuniones y grupos de trabajo auspiciados por el Council of Bureaux para el seguro obligatorio del automóvil. La actividad agraria también tiene su reflejo internacional a través de asociaciones como la Asociación Latinoamericana para el Desarrollo del Seguro Agropecuario (ALASA) o la Asociación Internacional de Aseguradores de la Producción Agrícola (AIAG).

Por último, la web juega un papel cada vez más importante en la actividad internacional del CCS: sea a través de su página web institucional, un 13% de sus usuarios proceden del extranjero, de la web del World Forum of Catastrophe Programmes, que se gestiona desde el CCS y, muy en particular, por la revista Consoseguros Digital, donde dos de cada tres visitas proceden del exterior. A lo largo de 2019 también se han reforzado singularmente las redes sociales del CCS que, con su alcance global, también tienen un impacto internacional.



2.6.3. Colaboración en el campo de la formación

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



Instituciones con las que el CCS mantiene acuerdos en el terreno de la formación, con vigencia en 2019:

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

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

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

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

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

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



2.7. Los empleados

Los empleados son un pilar esencial en la sostenibilidad corporativa del CCS. Es obvio decir que son básicos e imprescindibles para el desarrollo eficaz de las funciones de la entidad, y es muy importante destacar que también se hace un esfuerzo para hacer efectiva la compatibilidad entre los objetivos personales y profesionales de los empleados con las necesidades de la organización.

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

2.7.1. Comunicación y servicios al empleado

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

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

I. Intranet corporativa

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

- Información y recursos de tipo institucional: normativa reguladora de la actividad, disposiciones internas, organigrama y listados de empleados, 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 legal del personal, etc.
- Autoservicio del empleado: permite al empleado gestionar personalmente asuntos como el cumplimiento del horario, diversos tipos de comunicaciones (viajes de trabajo, vacaciones, permisos, cambios de datos personales, formación, etc.) y consultas de documentos (nóminas, certificados de retenciones, evaluación del desempeño, etc.)

Se trata de un modelo consolidado con un uso generalizado.

II. Programa de Comunicación Interna

Una de las acciones del Plan de Acción Trienal 2017-2019 fue la puesta en marcha de un Programa de Comunicación Interna a través de la realización de seminarios temáticos sobre la actividad de la entidad dirigidos a todos los empleados. Dicho programa se materializó a partir de abril de 2018. Durante 2019 se han impartido un total de 4 seminarios, que contaron con una asistencia total de 376 personas, el 69,4 % con presencia física en la sala polivalente de los servicios centrales del CCS y el 30,6 % a través de videoconferencia desde las oficinas de las delegaciones territoriales. Durante 2019 el promedio de asistentes por seminario ha sido de 94 y el reparto en la distribución de asistentes entre servicios centrales y delegaciones territoriales viene marcado por el propio contenido del seminario, situándose las mayores diferencias en asistencia a favor de servicios centrales en aquellos seminarios cuyo contenido se aleja de las funciones tramitadoras.

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

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 2019 por 311 personas (eran 320 en 2018), de ellas 124 en delegaciones (el 39,9 %) y 187 en oficinas centrales (el 60,1 %). El 64,0 % 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	51	41	92
Titulados	33	72	105
Técnicos operativos	24	83	107
Total	113	198	311
% del total	36,33 %	63,67 %	100 %

2.7.3. Igualdad e integración

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

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



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

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

El Plan de Igualdad del CCS se enmarca en la política general de Recursos Humanos de la entidad, establecida por el Acuerdo del Comité de Dirección de 14 de julio de 2010, sobre compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres. Se espera que durante 2020 se lleve a cabo un nuevo diagnóstico global de la situación de igualdad de trato para ambos sexos, con el fin de comprobar la eficacia de las medidas que contempla y mantener, en su caso, la continuidad de aquellas que sean necesarias o adoptar otras nuevas.

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 procede del acuerdo inicial firmado entre la empresa y los representantes de los empleados en 1991, año en que el CCS se transformó en entidad pública empresarial. Es de aplicación a la totalidad de la plantilla y, además de recoger un catálogo de derechos y obligaciones de los empleados, 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 sido actualizada en tres ocasiones y actualmente está sujeta a 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

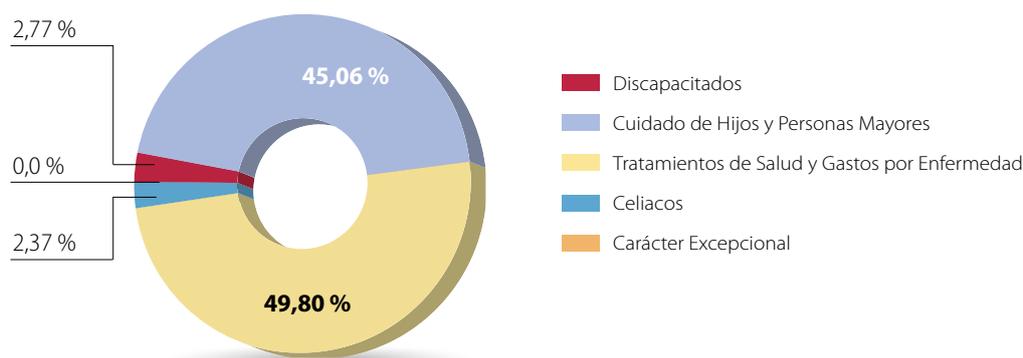
La política de retribuciones de la entidad se ajusta a criterios objetivos establecidos según grupo profesional y puesto, sin que exista ningún tipo de discriminación en función de sexo u otras consideraciones.

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 disfrutaban 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 2019



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). Se adoptan medidas respecto a flexibilidad en el horario y permisos, permanentemente revisadas y adaptadas a los cambios legislativos, con objeto de conciliar la vida laboral y familiar, compatibilizándolas con las necesidades de la organización.



Conciliación

A finales de 2019 estaban acogidos al horario flexible por conciliación familiar el 35,7 % de los miembros de la plantilla. El 98,2 % lo hace atendiendo motivos familiares y el 1,8 % por adaptación de la jornada. Dentro de los motivos familiares por los que los empleados se han acogido al horario flexible, distinguimos los siguientes:

- El 36,9 % por cuidado de hijos menores de 12 años.
- El 9,0 % por atención a personas mayores o discapacitadas.
- El 52,3 % por enfermedad grave de familiar hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad.

2.7.7. Selección externa y promoción

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

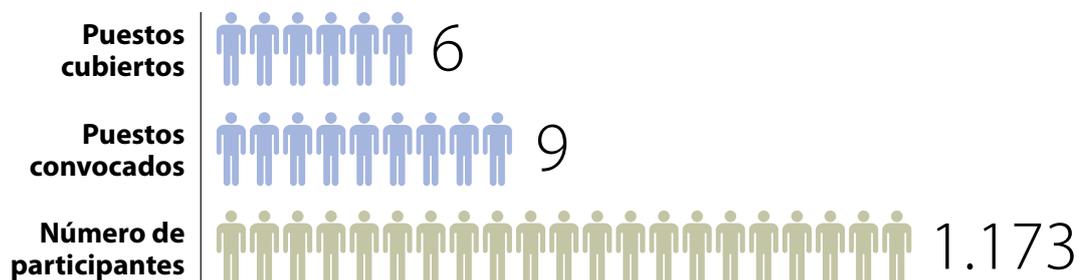
La convocatoria de procesos de selección externa para la cobertura de plazas se realiza a partir de las previsiones que contiene la Ley de Presupuestos de cada año. Los criterios que se siguen en este ámbito están en consonancia con los que se aplican en la generalidad de los centros de la Administración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

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

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

A lo largo de 2019 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				1
Dirección Financiera		1		
Dirección de Liquidación y Saneamiento EE.AA.				
Dirección de Sistemas y T.I.			2	
Secretaría General				1
Dirección de Gestión de Riesgos				
Delegaciones territoriales				
Total		1	2	3

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

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 2019 se han realizado 17 procesos de selección interna, con 17 plazas convocadas de las cuáles se han cubierto 15.

Resultado de los procesos de selección interna

Unidad organizativa	Grupo profesional			
	Directivos	Responsables	Titulados	Técnicos Operativos
Dirección General		1		
Dirección de Operaciones		3		
Dirección Financiera		1		
Dirección de Liquidación y Saneamiento EE.AA.				
Dirección de Sistemas y T.I.		2		
Secretaría General		4	1	
Dirección de Gestión de Riesgos		2	1	
Delegaciones territoriales				
Total		13	2	

2.7.8. Formación

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

Además del anteriormente mencionado Programa de Comunicación Interna, que también es un medio informal para la formación, 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", además de grupos de trabajo internacionales como los del Council of Bureaux, que han conseguido sacar adelante nuevos proyectos a través del intercambio de experiencias y de la puesta en común de procedimientos de trabajo y prácticas de éxito, favoreciendo el trabajo colaborativo y la gestión del conocimiento.

El CCS contempla como elemento estratégico, dentro de sus Planes de Formación, la realización de acciones destinadas a promover el desarrollo profesional y personal y la mejora del desempeño del puesto de trabajo de las personas que forman parte de la entidad, dentro de las cuales se ha incluido la formación en determinados idiomas a través de clases presenciales.

La licitación del servicio para la capacitación, mejora y mantenimiento en el uso y dominio de la lengua inglesa ha supuesto un incremento en el número de empleados que dan clase de forma presencial (72 empleados, con un total de 2.425 horas lectivas) y on-line (18 empleados, con cursos de 50 horas lectivas).

En resumen, las horas totales impartidas en 2019 ascienden a 2.497 horas de formación interna y a 1.190 horas de formación externa.

Actividades de formación

Formación interna		Formación externa	
Nº de Participantes	Horas lectivas	Nº de Participantes	Horas lectivas
270 (*)	2.497	64	1.190

(*) 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. Se evalúa la transferencia del conocimiento a los puestos de trabajo con la utilización efectiva de los conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes adquiridas a través de las acciones formativas realizadas. Las encuestas de valoración de las diferentes acciones formativas se convierten, a su vez, en un instrumento necesario que 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 están sometidas a la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, disposiciones reglamentarias de desarrollo y normas concordantes. De acuerdo con la citada ley, y mediante su 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 su seno, 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 accidentes.



En cada centro de trabajo el delegado de prevención coopera con los técnicos del servicio de prevención ajeno 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 2019 se realizaron reconocimientos médicos a 143 empleados, un 45,98 % 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 las condiciones de trabajo relacionadas con estos riesgos en todos los puestos de trabajo de la empresa.

Para finalizar cabe destacar que en los diferentes centros de trabajo se impulsan medidas de promoción de la salud y bienestar de los empleados que mejoran el clima laboral.

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. El resultado final es un número elevado de pólizas, 120 millones en 2019, con cobertura del CCS en caso de siniestro extraordinario, y a las que corresponde un importe muy significativo de capitales asegurados, 14,2 billones de euros en 2019, equivalente a más de 11 veces el PIB español.

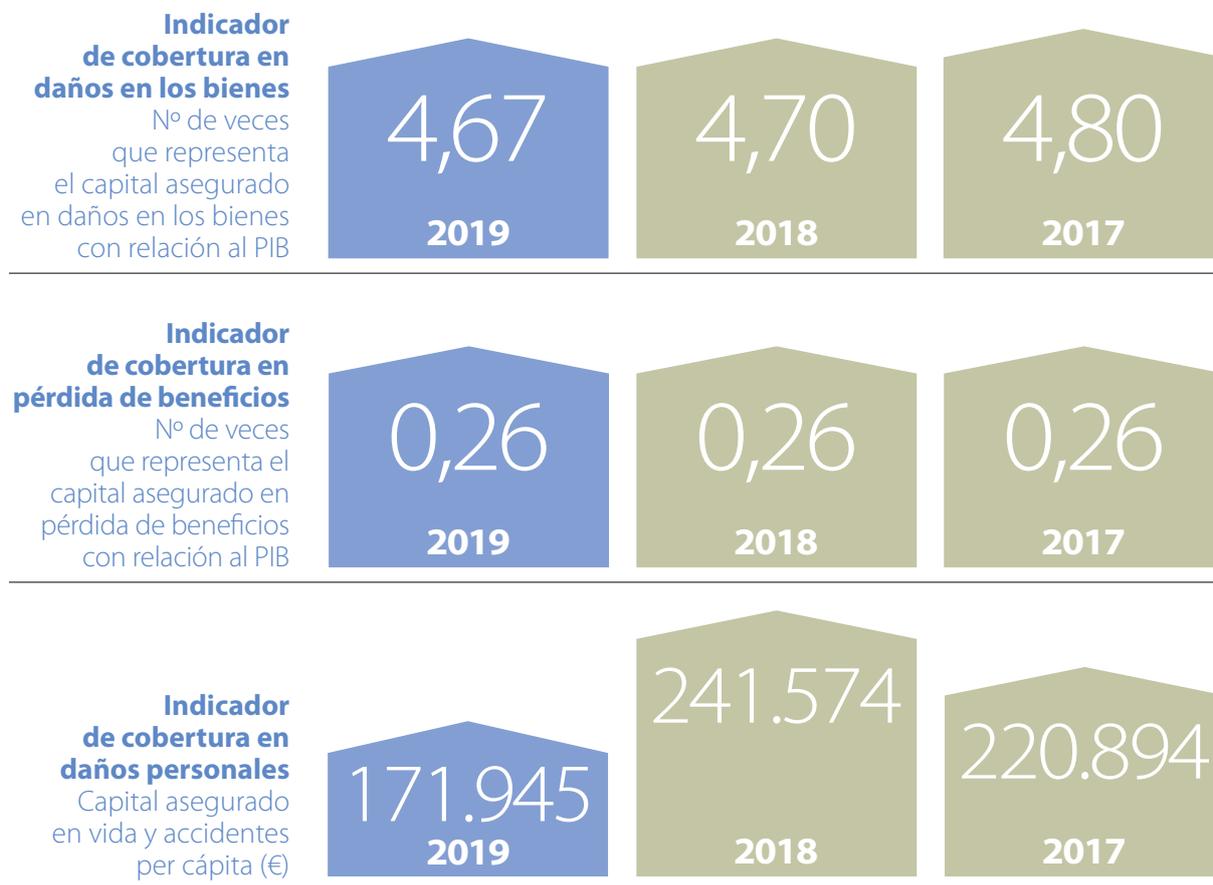
Expuestos al riesgo. Número de pólizas y capitales asegurados sobre los que el CCS asume la cobertura de los riesgos extraordinarios

Año	Daños en los bienes		Pérdida de Beneficios		Daños Personales	
	Nº Pólizas (millones)	Capitales Asegurados (millones euros)	Nº Pólizas (millones)	Capitales Asegurados (millones euros)	Nº Pólizas (millones)	Capitales Asegurados (millones euros)
2019	52,0	5.810.374	16,2	325.979	51,7	8.098.675
2018	53,7	5.721.178	16,9	316.578	59,2	11.379.797
2017	51,8	5.708.621	15,8	320.151	56,7	10.489.047

Euros constantes de 2019.



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 2019 son:

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

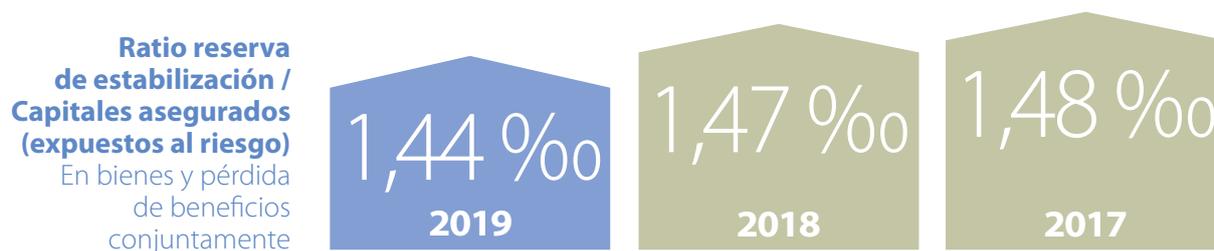
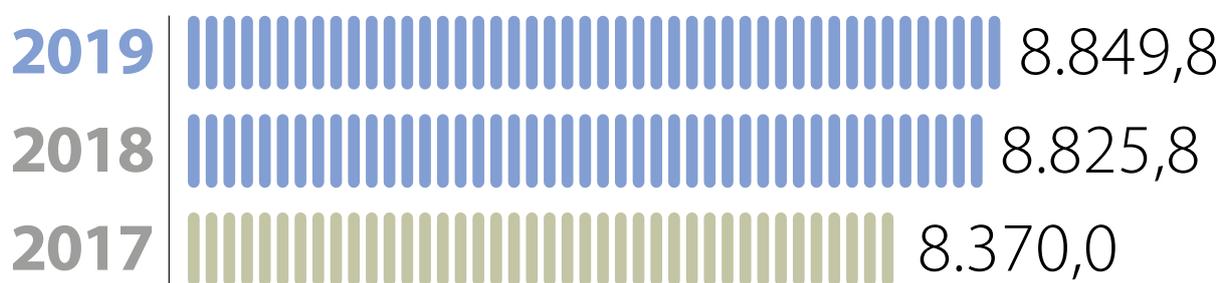
Año	Daños en los bienes		Pérdidas de beneficios		Daños personales	
	Número de solicitudes	Importes (millones euros)	Número de solicitudes	Importes (millones euros)	Número de solicitudes	Importes (millones euros)
2019	93.768	721,2	734	10,6	14	0,8
2018	47.015	238,0	383	10,3	14	1,6
2017	99.879	191,1	177	3,8	24	0,4

Euros constantes de 2018. Situación a 31 de marzo 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 €)

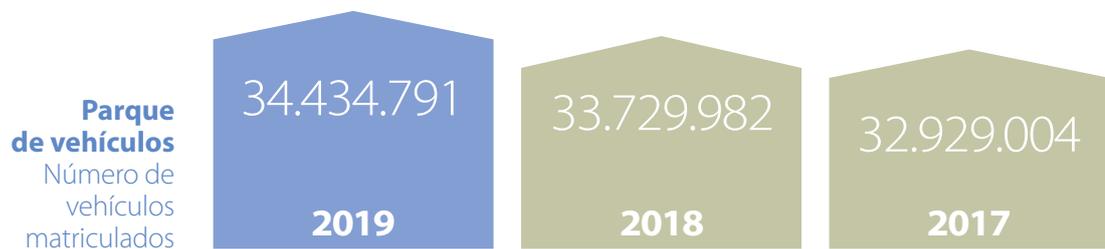


3.2. El CCS en el seguro obligatorio de automóviles

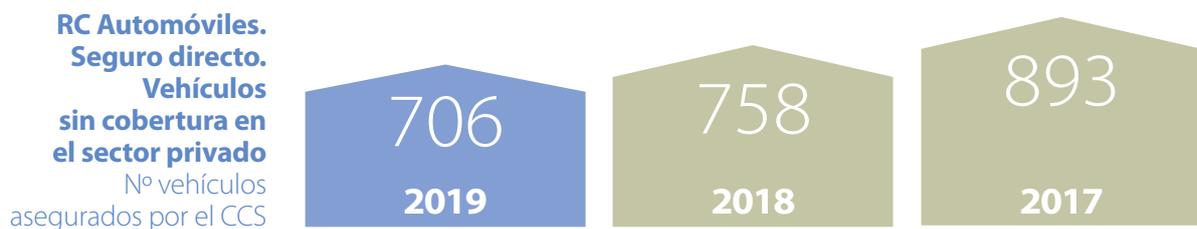
La Ley de Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a Motor tiene por objeto la protección de las víctimas por accidentes de tráfico, procurándoles una indemnización justa, y a tal finalidad contribuye de forma sustancial la existencia de un seguro obligatorio. Para propiciar la mayor 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)
2019	5.273	7,9	10.897	39,8
2018	4.800	7,8	11.190	57,3
2017	4.556	6,9	11.571	54,9

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

(**) Vehículos sin seguro, robados, desconocidos y asegurados en entidades insolventes o en liquidación.
Euros constantes de 2019. Situación a 31 de marzo de 2020.

3.3. El CCS y el seguro agrario combinado

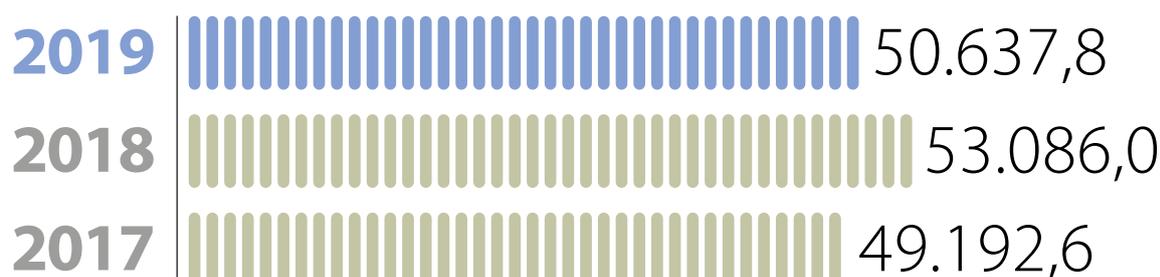
El CCS participa en el seguro agrario combinado (SAC) como coasegurador (con el resto de entidades aseguradoras que forman parte del cuadro de coaseguro) y como reasegurador obligatorio del sistema (ver apartado 2.2).

Seguro agrario combinado

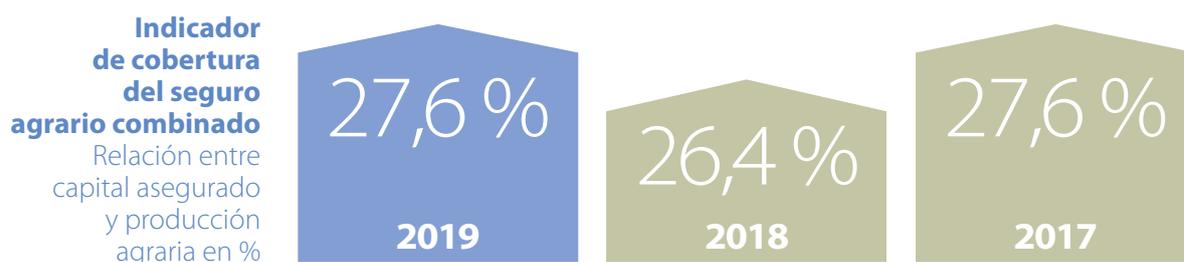
Año	Primas devengadas (millones euros)	Pólizas	Capital asegurado (millones euros)	Número de siniestros	Indemnizaciones pagadas (millones euros)
2019	718,4	397.188	14.167	1.623.748	640,7
2018	738,5	419.565	14.000	1.689.690	741,3
2017	660,8	425.987	13.660	1.607.909	745,7

Fuente: Informes anuales de Agroseguro.

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



Fuente: Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.



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.

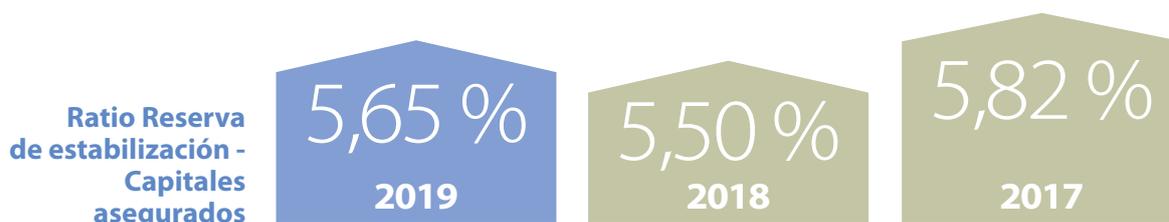
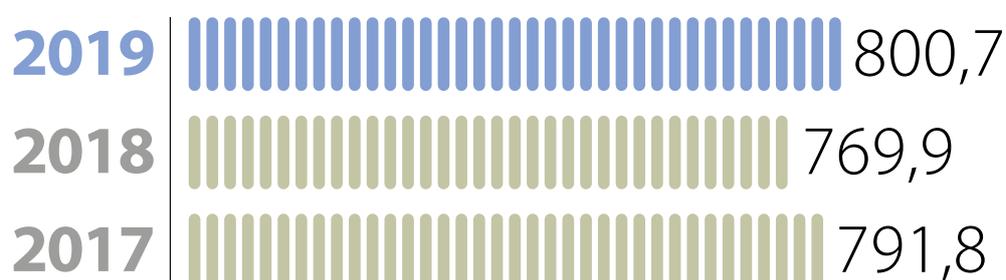
Evolución de las primas de reaseguro del CCS en % sobre las primas de tarifa

Año	Líneas experimentales			Viabiles	MAR-MER
	Prima 1	Prima 2	Prima 3		
2019	7,3	11,5	13,7	7,3	1,2
2018	7,3	11,5	13,7	7,3	1,2
2017	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 viabiles (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 2019, ascendió a 640,7 millones de euros (un 13,57 % menos que en 2018), de los cuales 37 millones corresponden al exceso de siniestralidad a cargo del CCS como reasegurador (datos actualizados a 31 de marzo de 2020). El nivel de la reserva de estabilización en 2019 se situó en 800 millones de euros.

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



3.4. Actividad liquidadora de entidades aseguradoras

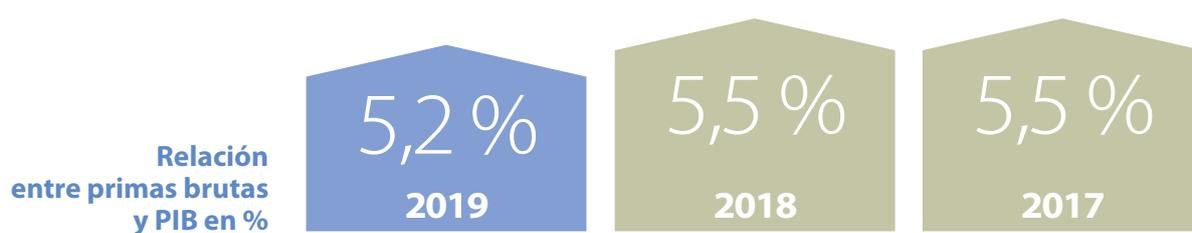
El CCS asume la liquidación de las entidades aseguradoras que le encomienda el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital o el órgano correspondiente de las respectivas comunidades autónomas en el ámbito de sus competencias de supervisión y control. Mediante esta actividad el CCS desempeña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

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

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

Ramos	2019	2018	2017
Vida	27.484	29.143	29.639
No-vida	36.763	36.766	34.875
Total sector	64.248	65.909	64.514

Fuente: Informe 2019 Seguros y Fondos de Pensiones, DGSFP.



Fuente: Informe 2019 Seguros y Fondos de Pensiones, DGSFP.

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

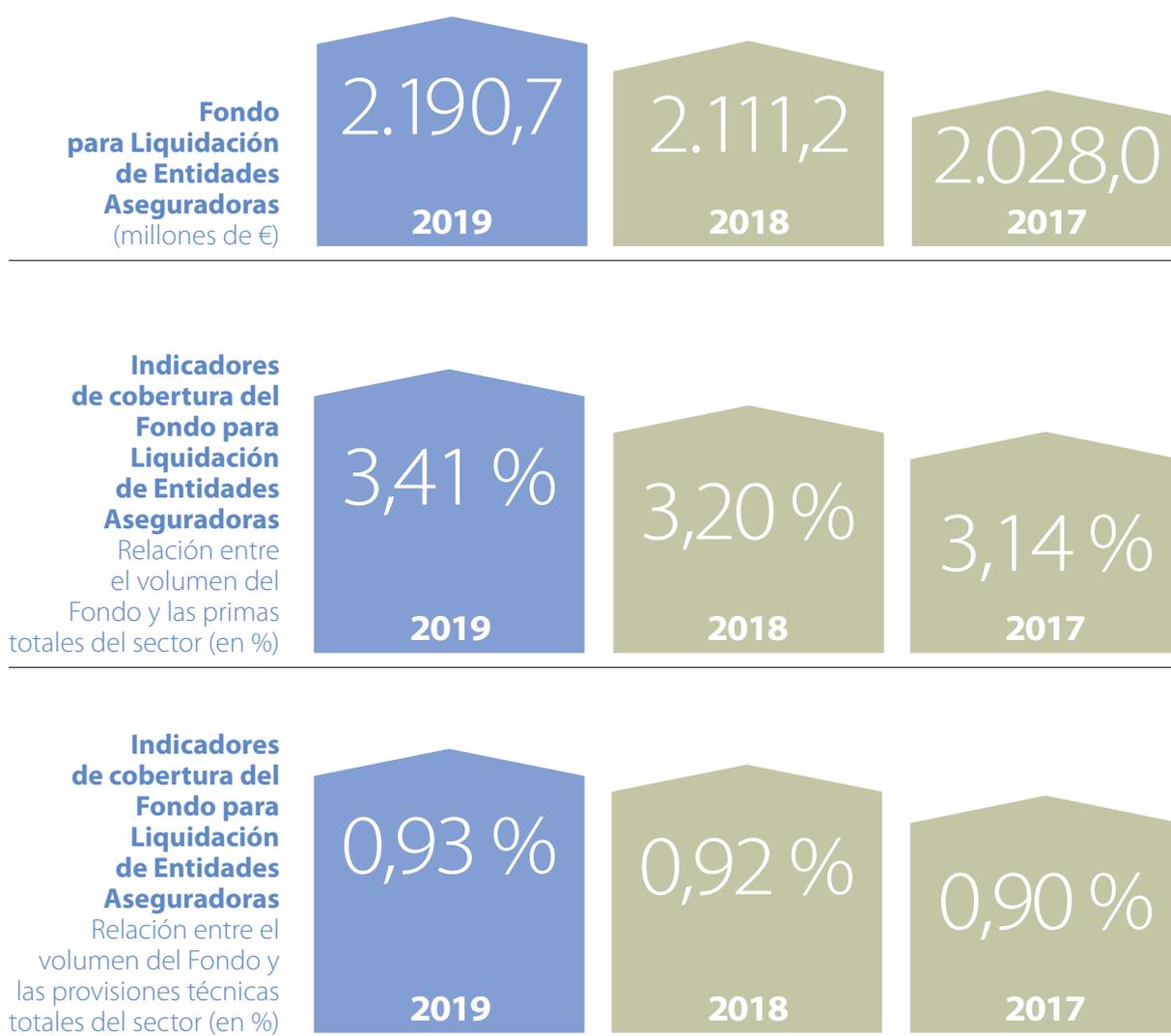
Ramos	2019	2018	2017
Vida	199.171	192.442	187.079
No-vida	37.388	37.644	35.853
Total sector	236.559	230.086	222.933

Fuente: Informe 2019 Seguros y Fondos de Pensiones, DGSFP.

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

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

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



3.5. Inversiones socialmente responsables

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

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

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

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

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

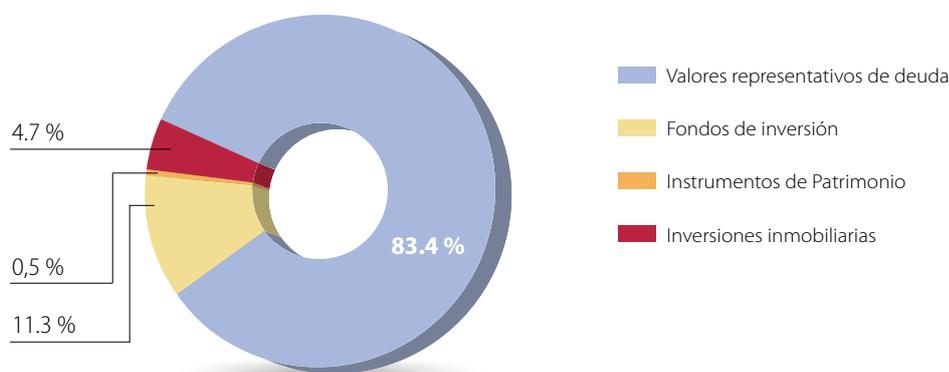
Igualmente se prevén pautas para limitar la exposición a los distintos riesgos:

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

En la ejecución de la política de inversiones se contemplan principios de inversión responsable, en términos de sostenibilidad económica, social y ambiental, evitando la inversión en sectores o empresas que por sus características o ámbito de actuación no cumplan estos términos. 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 2019 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 640,7 millones de euros, habiendo aumentado un 45,7 % con respecto al ejercicio anterior.

Distribución de la cartera por tipo de activo (año 2019)



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 2019)

Tipo de activo	CCS	ICEA - No vida -	ICEA - Vida -
Renta fija	83,43 %	52,64 %	89,04 %
Renta variable y fondos	11,82 %	33,46 %	8,85 %
Inversiones inmobiliarias	4,75 %	13,90 %	2,11 %

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 (29,6 millones de euros,) que ha reducido su cuantía en más de un 75 % con respecto al ejercicio anterior debido a la bajada de los resultados de la entidad, consecuencia directa de las importantes siniestralidades que han tenido lugar en el último cuatrimestre de 2019.

Contribución tributaria del CCS (importes en €)

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





4.

Dimensión
medioambiental
y preventiva



4.1. Gestión medioambiental sostenible de los recursos de la entidad

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

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

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

4.1.1. Gestión de la infraestructura tecnológica

A lo largo de 2019 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. Los más importantes han sido:

- La aprobación de la Plataforma de Administración Electrónica, que contempla la implantación de la Sede Electrónica, el Registro General, un Gestor de Procedimientos para la tramitación del Expediente Electrónico, la Firma Electrónica, Notificaciones Electrónicas y Archivo Electrónico.
- La implantación en producción del sistema de gestión del ciclo de vida de las aplicaciones (ALM) que automatiza la gestión de todas las fases del proceso, desde las especificaciones o requisitos, el diseño, el desarrollo y las pruebas de las aplicaciones.
- La finalización de la revisión de los procesos de impresión de documentos desde los distintos aplicativos para su conversión a formato electrónico y eliminación de papel, instaurando temporalmente una gestión de carpetas de red mientras se implanta la gestión documental corporativa.
- El inicio de la reorganización y gestión de los datos no estructurados para adecuarlos a las normativas del Reglamento General de Protección de Datos y del Esquema Nacional de Seguridad.
- La implantación de un sistema de gestión y control de accesos privilegiados (PAM) para poder restringir y controlar el acceso con privilegios a los sistemas, dificultando los ataques y accesos no autorizados.
- El inicio del proyecto de consolidación del sistema continuo de Gestión de Activos de Software (SAM) para aplicar un buen Gobierno Corporativo en la infraestructura de tecnología, manteniendo coincidentes los inventarios reales y legales, y eliminando riesgos (Financieros y Reputacionales).

4.1.2. Consumo de papel

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

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

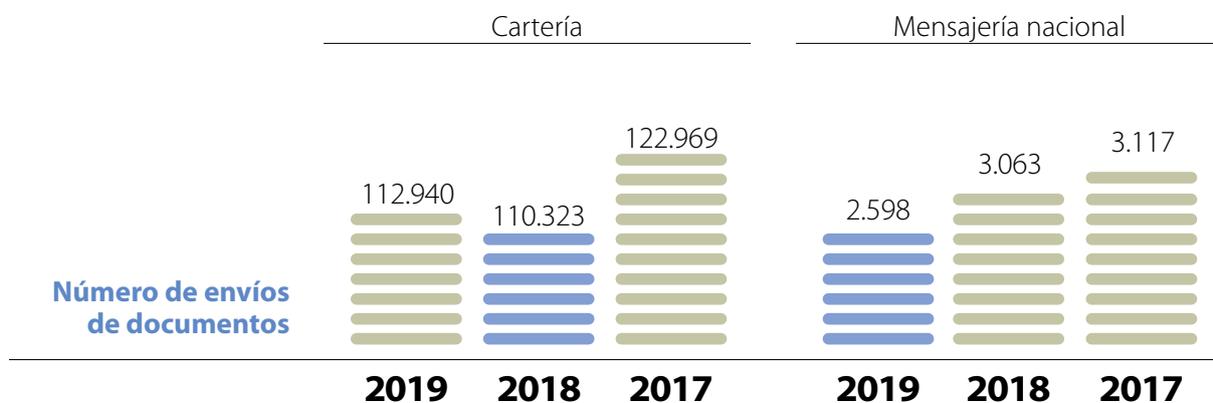
En este sentido, el Plan para la Transformación Digital del CCS (2018-2022) está suponiendo un refuerzo e impulso de una serie de acciones que redundan en la reducción de las necesidades del consumo de papel. Dentro de estas acciones destacan la promoción de la tramitación electrónica de los expedientes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

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

El CCS ha cambiado su política en cuanto al uso del papel. Durante 2019 se ha sustituido el papel reciclado por ecológico. Su consumo ha sido de 14,20 t, casi un 20 % menos que durante 2018, que fue de 17,57 t. 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, aunque las siniestralidades acedidas desde finales del verano hasta final de 2019 han tenido un reflejo en un incremento de estos servicios.



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 2019 se ha colaborado con el equipo redactor del Proyecto de reforma del edificio de la calle Prim, 12 a fin de obtener la certificación Leed gold de edificios eficientes.

Además, en la delegación territorial del CCS en Ciudad Real se ha renovado la instalación de alumbrado, mejorando la certificación energética.



Consumo de combustibles

Planes de ahorro energético

Año	Gas Natural		Gasóleo	
	Kwh	Δ año anterior	Litros	Δ año anterior
2019	779.689	-16,70 %	65.500 (*)	-50,77 %
2018	935.973	+40,01 %	129.004	0 %
2017	668.135	-4,25 %	129.004	+31,96 %

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

Consumo de electricidad y agua

Planes de ahorro energético

Año	Electricidad		Agua	
	Kwh	Δ año anterior	M ³	Δ año anterior
2019	3.856.959	-2,89 %	19.555	+7,78 %
2018	3.971.669	-12,96 %	18.144	-16,16 %
2017	4.563.237	-4,01 %	21.640	+8,14 %



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

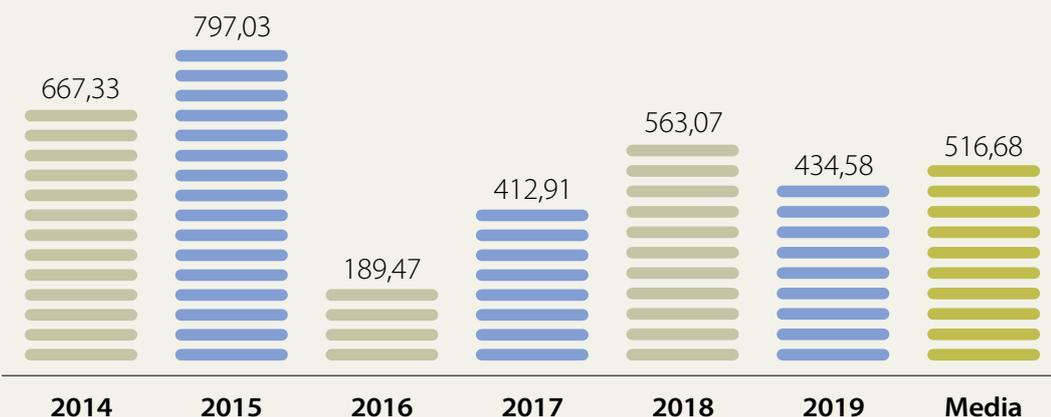


Evaluación de la huella de carbono del CCS

El cálculo de la huella de carbono del CCS comenzó a realizarse en 2016 para los ejercicios 2014 y 2015 en cooperación con la Oficina Española de Cambio Climático. Desde entonces se ha continuado esta evaluación, con medios propios, como una de las medidas para el seguimiento del desempeño medioambiental de la entidad y se ha incorporado como una acción tanto del Plan de Actuación Trienal 2017-2019 como del PAT2022.

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

En el gráfico adjunto se refleja la evolución de la huella de carbono del CCS de 2014 a 2019. A lo largo de 2019 el total de emisiones producidas por el CCS fue de 434,58 tCO2eq, que se sitúa por debajo de la media del sexenio ya evaluado. El 83 % de las emisiones corresponden a consumo eléctrico, el 6 % a los equipos de climatización y el 11 % a combustibles fósiles, que solo se utilizan en la sede central. El 82,1 % de las emisiones corresponden a la sede central y Delegación de Madrid del CCS y el 17,9% restante al resto de las delegaciones territoriales.



Habida cuenta el gran peso del consumo eléctrico en la huella de carbono del CCS, más de 8 de cada 10 tCO2eq se emiten por este concepto, el origen de esa energía es fundamental para controlar la huella. Al estar el CCS sujeto a los contratos de suministro eléctrico que establece la Administración General del Estado, la organización no tiene capacidad para controlar este factor, más allá de actuar sobre la propia reducción del consumo. Por ejemplo, en 2016 la huella de carbono fue tan reducida porque la empresa adjudicataria de estos contratos contaba con Garantía de Origen (GdO) y sus fuentes eran 100 % renovables.

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 2019, las obras de remodelación del edificio de Paseo de la Castellana, 44, de Madrid, se han regulado a través de un plan de separado y reciclaje de residuos. Se ha llevado 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.

Estos planes de reciclado de residuos se implantarán también en los proyectos de la obra de remodelación del edificio de la Calle Prim, 12, y en el proyecto de remodelación del edificio del Paseo de la Castellana, 14.

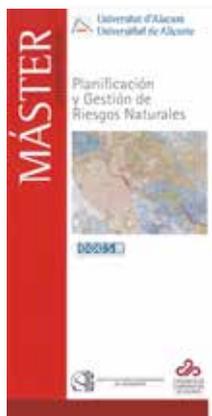
En lo relativo a los equipos informáticos que han agotado su vida útil, el sistema de contratación que utiliza la entidad (renting) hace posible que no se generen residuos debido a que el equipamiento es reutilizado por el proveedor o sometido a destrucción cumpliendo la legislación y normativa ambiental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

El volumen de papel recogido para reciclar durante 2019 fue de 5.360 kilos, 580 más que en el 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. Dimensión preventiva



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

En esa línea, y en el marco de la responsabilidad social corporativa, recogida en sus últimos Planes de Actuación Trienal, el CCS ha adoptado como objetivo impulsar el desarrollo de actuaciones en materia de prevención y reducción de los riesgos catastróficos, en colaboración con los organismos e instituciones competentes en estos ámbitos, y con especial atención al riesgo de inundación. En el próximo PAT2022 existe, dentro del eje estratégico dedicado a la responsabilidad social corporativa un bloque temático específico sobre “conocimiento de los riesgos y reducción de la siniestralidad” que se plasmará en el propio conocimiento de los riesgos, en la reducción de la siniestralidad mediante la evaluación y reducción de la exposición y la vulnerabilidad frente a los peligros cubiertos y en la continuación del estudio de la incidencia del cambio climático sobre el Seguro de Riesgos Extraordinarios y el Seguro Agrario Combinado.

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

Por lo que se refiere a la prevención y reducción del riesgo de catástrofes en general, el CCS ha participado activamente en 2019 en varios grupos e iniciativas, tales como:

- Máster Universitario de Planificación y Gestión de Riesgos Naturales, de la Universidad de Alicante, patrocinado por el CCS y en cuyos cursos imparte docencia personal de la entidad.
- Máster de grado en Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos, de la Universidad Politécnica de Madrid, en el que han impartido docencia profesionales del CCS.
- Máster 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.
- Cooperación con la Comisión Europea, en coordinación con la Dirección General del Agua, la Oficina Española de Cambio Climático, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y Unespa, en el estudio de la incidencia del cambio climático en los peligros cubiertos por el seguro, las formas más eficientes de darles cobertura aseguradora y las vías para la reducción de los riesgos. La adaptación al cambio climático es, en definitiva, reducción de riesgos de desastre a largo plazo.

Otras actividades en este sentido se han mencionado ya en los apartados 2.2 y 2.6 de esta Memoria.



Instituciones con las que el CCS ha firmado convenios de colaboración en el terreno de la prevención de riesgos naturales, con vigencia en 2019:

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

4.2.2. Revista digital “Conorseguros”

En 2019 se han publicado dos nuevos números de la revista “Conorseguros Digital”, que edita el CCS desde septiembre de 2014. De periodicidad semestral, y en versión española e inglesa, su contenido trata de temas relativos a la actividad del CCS en sus distintas funciones, con especial incidencia en aspectos relacionados con la cobertura de los riesgos extraordinarios, el seguro de automóviles de suscripción obligatoria, el seguro agrario combinado y la liquidación de entidades aseguradoras. Se destacan también, con preferencia, los contenidos relacionados con el conocimiento de los riesgos naturales catastróficos, con vistas al fomento de la prevención y mitigación.

En 2019 se ha introducido un cambio en la revista en el sentido de intentar una mayor homogeneidad de los contenidos de cada número, que se convierten prácticamente en monográficos. El número 10, de primavera de 2019 estuvo dedicado a la responsabilidad medioambiental y el número 11, de otoño de 2019, a las depresiones aisladas en niveles altos (que acaban de asolar el sudeste peninsular), a las inundaciones y a su evolución previsible como consecuencia del cambio climático.



Estos son los contenidos de ambos números:



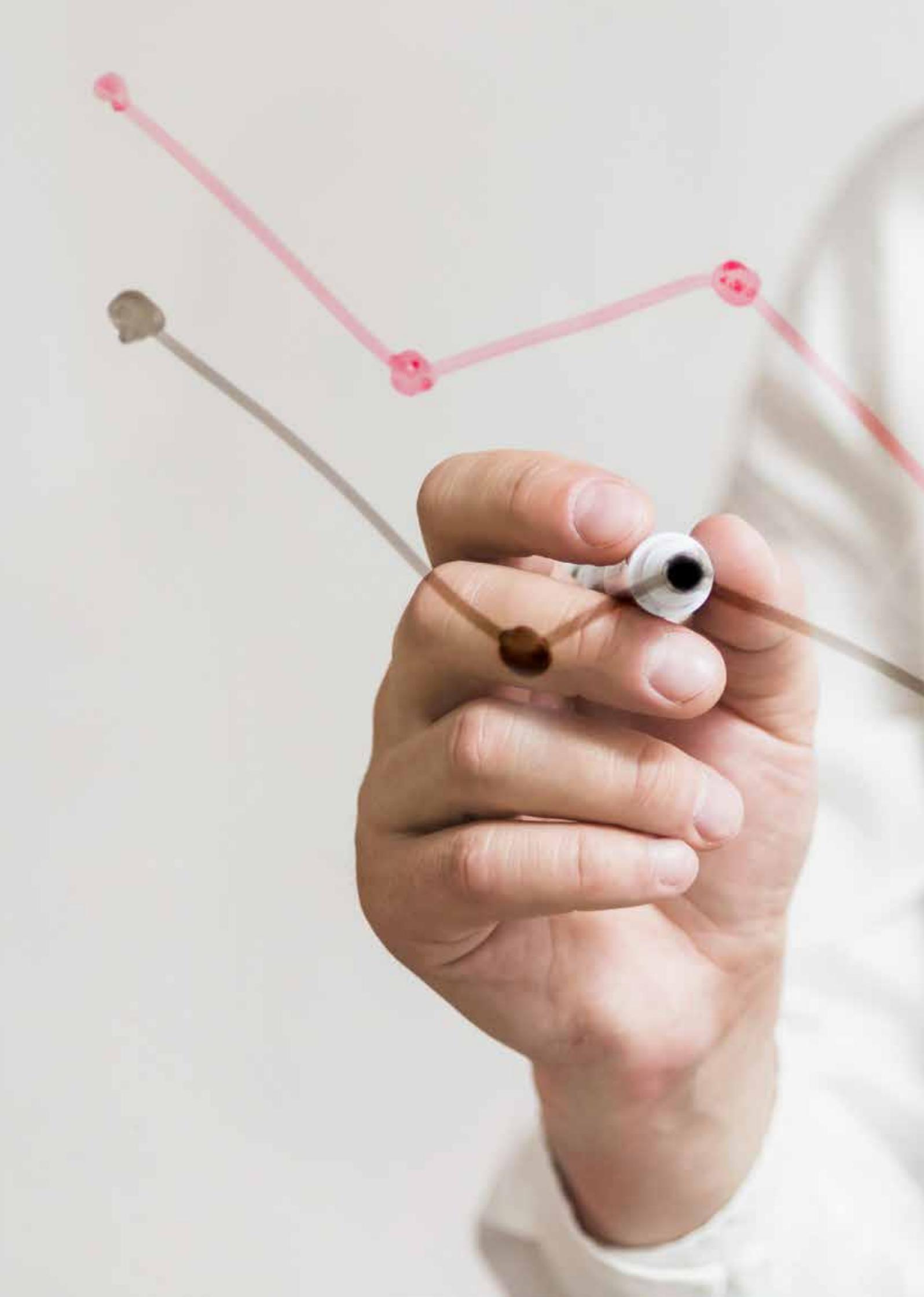
Revista nº 10.

- Competencias administrativas y coordinación en la aplicación de la normativa de responsabilidad medioambiental.
- La gerencia de riesgos la responsabilidad medioambiental.
- Los riesgos medioambientales en Repsol.
- Pool Español de Riesgos Medioambientales: el seguro medioambiental al alcance de todos.
- El seguro medioambiental y su relevancia en la gestión de los riesgos empresariales.
- Responsabilidad medioambiental: hundimiento del buque "Prestige".
- Daños al medio ambiente provocados por una central hidroeléctrica que había sido debidamente autorizada para ejercer su actividad.
- Fondo de Compensación de Daños Medioambientales.



Revista nº 11.

- Las depresiones aisladas en niveles altos (DANA): su naturaleza y sus efectos.
- El riesgo de inundación en la agricultura.
- Las riadas, un peligro para la seguridad vial.
- Modelos de inundación del Sistema Nacional de Cartografía de zonas inundables vs. Inundaciones reales.
- El Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático: una revisión para afrontar el futuro.
- Libro "Inundaciones y cambio climático".
- Pago de la prima después de seis meses del vencimiento.
- Comparativa de la siniestralidad asumida por el CCS por las inundaciones más significativas: el peso relativo de las danas.





5.
Resumen de
los principales
indicadores



Indicadores de la relación con los asegurados

Concepto	2019	2018
Nº de llamadas telefónicas atendidas	232.247	153.193
Nº de vehículos registrados en el Fichero Informativo de Vehículos Asegurados	31.776.323	31.452.863
Nº de consultas al Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA)	1.952.386	1.726.491
Nº de solicitudes de indemnización recibidas	150.999	109.413
Seguro de riesgos extraordinarios	119.310	77.799
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Fondo garantía	22.273	22.598
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Seguro directo	9.416	9.016
Importe de la siniestralidad del ejercicio (millones €)	833,3	340,3
Riesgos extraordinarios	773,7	279,1
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Fondo garantía	49,2	52,4
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Seguro directo	10,4	8,8
Nº de pólizas de vehículos no aceptados por las entidades aseguradoras	706	758
Nº de reclamaciones y quejas recibidas en el SAA	109	92
Nº de reclamaciones y quejas por cada 1.000 solicitudes de indemnización	0,7	0,8
Encuestas de satisfacción: nº de asegurados encuestados	3.510	655

Indicadores de la cobertura de riesgos extraordinarios

Concepto	2019	2018
Nº de pólizas con cobertura de riesgos extraordinarios (millones)	119,9	129,8
Cobertura de daños a los bienes	52,0	53,7
Cobertura de pérdida de beneficios	16,2	16,9
Cobertura de daños personales (vida y accidentes)	51,7	59,2
Capitales asegurados (miles de millones €)	14.234	17.418
Daños a los bienes	5.810	5.721
Pérdida de beneficios	325	317
Daños personales (vida y accidentes)	8.099	11.380
Ratio Capitales asegurados en daños en los bienes / PIB	4,67	4,70
Ratio Capitales asegurados en pérdida de beneficios / PIB	0,26	0,26
Ratio Capitales asegurados en daños personales "per capita" (€)	171.945	241.574
Ratio Reserva de estabilización de la actividad general / Capitales asegurados (bienes + pérdida de beneficios)	1,44 ‰	1,47 ‰

Indicadores de las coberturas en el seguro agrario combinado

Concepto	2019	2018
Ratio Capitales totales asegurados en el SAC / Producción agraria	27,65 %	26,40 %
Ratio Reserva de estabilización de la actividad agraria del CCS / Capitales totales asegurados en el SAC	5,65 %	5,50 %

Indicadores de la actividad liquidadora de entidades aseguradoras

Concepto	2019	2018
Ratio Fondo para liquidación de entidades aseguradoras / Primas totales del sector (vida y no vida)	3,41 %	3,20 %
Ratio Fondo para liquidación de entidades aseguradoras / Provisiones técnicas totales del sector (vida y no-vida)	0,93 %	0,92 %





Apéndice

2019, otro año singular para el Seguro de Riesgos Extraordinarios

2019 es, junto a 2009 y 2011, uno de los tres ejercicios más singulares para el Consorcio de Compensación de Seguros (CCS en adelante) de estas dos décadas del siglo XXI.

La singularidad de 2009 se debió a fenómenos de viento extraordinario: recordemos que ese año se abrió con la tempestad ciclónica atípica más importante de la historia del CCS – la TCA Klaus de enero- y con el tornado de afectación rigurosamente urbana también más relevante de nuestra historia –el que afectó a la ciudad de Málaga en febrero-. Los dos acontecimientos supusieron más de 281.000 siniestros de viento con un coste de 515 millones de euros (M€).

El segundo año singular fue 2011 y ello debido al terremoto de Lorca del 11 de mayo. Ha sido el sismo más dañino que ha tenido que gestionar nuestra entidad. La gestión se resume en más de 33.000 siniestros y en el abono de 487 M€ en indemnizaciones a los asegurados.

El carácter excepcional de 2019 sí podemos atribuirlo, independientemente de los numerosos episodios de tempestad de viento extraordinario, a la que siempre se ha considerado la cobertura “estrella” del CCS: la inundación.

En 2019 se produjo la inundación con mayor número de siniestros en los ya 66 años de historia del CCS como asegurador de los riesgos de catástrofe. La Depresión Aislada en Niveles Altos (en adelante DANA) que afectó básicamente –aunque no exclusivamente- al este y sur de España en septiembre de 2019 dio lugar a 69.500 siniestros a gestionar por nuestra entidad, que han tenido un coste de más de 460 M€.

Aunque lo ocurrido en septiembre baste para calificar de excepcional el ejercicio vivido por el CCS, deben añadirse dos aspectos muy importantes para entender el esfuerzo intenso y sostenido que ha correspondido hacer a nuestra organización en esta etapa.

Por una parte, la DANA de septiembre de 2019 fue precedida por una sucesión de inundaciones veraniegas, de tal forma que, cuando se produjo la DANA, la red de peritos colaboradores del CCS y los tramitadores del CCS estaban plenamente centrados en la gestión de estas inundaciones.

Las inundaciones en la Zona Media de Navarra (Tafalla, Olite y Pitillas, principalmente) por lluvias torrenciales y desbordamiento del río Cidacos conmocionó a los habitantes de un área geográfica no acostumbrada a estos episodios. La siniestralidad generó más de 2.000 siniestros, bastantes de ellos con daños muy severos, e indemnizaciones por importe de más de 25 M€.

Esas inundaciones fueron seguidas de diversas tormentas veraniegas en Barcelona y norte de Tarragona entre el 16 de julio y el 15 de agosto, que dieron lugar a más de 2.300 siniestros con un coste de 7 M€.

Acto seguido, en el último tercio del mes de agosto, se produjeron inundaciones muy seguidas en Alicante (más de 1.200 siniestros y casi 3 M€), en Madrid (inundaciones en Arganda y Fuenlabrada, con 3.000 siniestros y más de 10 M€) y en Toledo, Baleares, Murcia y Castilla y León (1.400 siniestros y 3,6 M€). En definitiva, el prólogo a la DANA de septiembre estuvo constituido por un conjunto de 10.000 siniestros, con un coste de 50 M€.

Por otra parte, la DANA fue seguida de un cuatrimestre octubre 2019 a enero de 2020 de constantes inundaciones y embates de mar. Así, en Cataluña se produjo una DANA en octubre, con más de 6.000 siniestros y un coste de 49 M€. Después, en buena parte del este se produjo una tercera DANA, de menores consecuencias, que originó 1.350 siniestros e indemnizaciones por valor de 6 M€.



También en diciembre acaecieron inundaciones en lugares muy dispersos como Reinosa en Cantabria, o diversas localidades de las provincias de León, Palencia, A Coruña, Pontevedra, Cáceres (desbordamiento del río Jerte), Córdoba o Jaén por las tempestades Daniel, Elsa y Fabien, que dieron lugar, en conjunto, a casi 6.000 siniestros con un coste de 38 M€.

El ciclo se cerró con la Borrasca de Gran Impacto denominada “Gloria” en enero de 2020, que ha supuesto, de momento, 16.000 siniestros más y un coste estimado de 165 M€. En cifras redondas, casi 30.000 siniestros más posteriores a la DANA, con un coste de en torno a 260 M€.

En consecuencia, el CCS ha realizado un esfuerzo sostenido de muchos meses para gestionar más de 110.000 siniestros con un coste de 770 M€, de los que cerca de 70.000 siniestros y 460 M€ corresponden a la parte central del período, es decir, a la histórica DANA de septiembre de 2019.

Es obvio que una siniestralidad de gran impacto como la acaecida en 2019 obligó al CCS a adoptar medidas organizativas excepcionales para poder prestar un servicio ágil y tuitivo a las decenas de miles de asegurados afectados. Podemos de forma resumida destacar cinco aspectos que fueron reforzados para gestionar las indemnizaciones.

La DANA de septiembre puso a prueba, en primer lugar, el sistema de recepción y registro informático de las solicitudes de indemnización. El 20 de septiembre de 2019, el CCS recibió y registró la cifra récord de 9.960 solicitudes de indemnización en un solo día, a través del centro de atención telefónica y de la página web de la entidad. Además, en las instalaciones ofrecidas por el Ayuntamiento del municipio más castigado de la Región de Murcia –Los Alcázares–, el CCS facilitó a los asegurados la posibilidad de realizar de forma telefónica y directa su solicitud de indemnización.

En segundo lugar, la DANA puso a prueba la capacidad pericial de la entidad: el CCS desplegó algo más de 400 peritos de seguros –otro récord histórico– para valorar los daños asegurados.

Además, en tercer lugar, con ocasión de los casi 70.000 siniestros el CCS inauguró un novedoso sistema de gestión compartida “universal” de las indemnizaciones por parte de todos los equipos de tramitación de los servicios centrales y de la totalidad de las 17 oficinas territoriales. Por otra parte, el CCS centralizó en un equipo de tramitadores ad hoc la gestión, siempre especialmente delicada, de los daños personales ocasionados en estas inundaciones, con la finalidad de que los familiares de los fallecidos tuvieran una atención completamente personalizada.

En cuarto término, el CCS solicitó a cada entidad aseguradora la designación de un interlocutor con el CCS para aportar documentación y resolver dudas, evitando así tener que dirigirse al asegurado afectado por la catástrofe.

Finalmente, el CCS aprobó, en beneficio de los asegurados afectados, criterios específicos para la valoración de los daños y para la tramitación de los siniestros adaptados a la magnitud excepcional de la inundación.

Si la segunda mitad de 2019 se ha caracterizado por su dureza e intensidad, es de justicia resaltar que el esfuerzo que ha realizado de forma sostenida la organización del CCS ha contado en todo momento con la muy leal comprensión y colaboración de las entidades aseguradoras y de los agentes y corredores de seguros, además de la de sus asociaciones representativas; esta actitud ha sido una prueba más de las bondades de la colaboración público-privada que es signo distintivo del sistema asegurador español.

Q N M L K J I H G F E D C B A

76

LARGE WOOD LETTERS 1870-1940



Printing Shop of London



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
ALM	Application Lifecycle Management
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)
BINGO	Bringing INnovation to onGOing water management
BOE	Boletín Oficial del Estado
CAI	Calidad Ambiental Interior
CAT	Centro de Atención Telefónica
CCS	Consorcio de Compensación de Seguros
CECAS	Centro de Estudios del Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros
CEPREVEN	Centro Nacional de Prevención de Daños y Pérdidas
CESCE	Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportación, S.A.
CICOS	Centro Informático de Compensación de Siniestros
CIDE	Convenio de Indemnización Directa Español
CLEA	Comisión Liquidadora de Entidades Aseguradoras
CNEPS	Confederación Española de Mutualidades
CoB	Council of Bureaux
DANA	Depresión Aislada en Niveles Altos
DGA	Dirección General del Agua
DGPCE	Dirección General de Protección Civil y Emergencias
DGSFP	Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
EE.AA.	Entidades aseguradoras
ENESA	Entidad Estatal de Seguros Agrarios
EPEAT	Electronic Product Environmental Assessment Tool
ESG	Environmental, Social, and Governance
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
ICEA	Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones
IFIGS	International Forum of Insurance Guarantee Schemes

Glosario de Abreviaturas (cont.)

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
LEED	Líder en Eficiencia Energética y Diseño
MITERD	Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico
MRL	Marco de Relaciones Laborales
MSCI	Morgan Stanley Capital Investment
OCDE	Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OECC	Oficina Española de Cambio Climático
OFESUTO	Oficina Española de Aseguradoras de Automóviles
P	Primas
PAM	Pluggabe Authentication Module
PAT	Plan de Actuación Trienal
PERM	Pool Español de Riesgos Medioambientales
PIB	Producto interior bruto
PNACC	Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático
R	Recargos imputados
RESCCUE	Resilience to cope with Climate Change in Urban Areas
RR.EE.	Riesgos extraordinarios
RR.II.	Relaciones Internacionales
RSO	Registro de Seguros Obligatorios
S	Siniestralidad
S.A.	Sociedad anónima
SAA	Servicio de Atención al Asegurado
SAC	Seguro Agrario Combinado
SAM	Software Asset Management
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
UNE	Asociación Española de Normalización
UNESPA	Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras
VaR	Value at Risk
WFCP	World Forum Catastrophe Programmes

LOS DIEZ PRINCIPIOS

del Pacto Mundial de Naciones Unidas

DERECHOS HUMANOS	NORMAS LABORALES
MEDIOAMBIENTE	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
- No ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
- Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.
- Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.





**CONSORCIO DE
COMPENSACIÓN**
• DE SEGUROS •

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

