



Memoria de Responsabilidad Social 2015



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



NIPO 720-15-092-9





Índice

Índice

Página

PRESENTACIÓN	9
1. La política de responsabilidad social del CCS	13
1.1. El perfil institucional y funcional del CCS	15
1.2. Fuentes y marco de referencia de la política de responsabilidad social	18
1.3. Principios y compromisos	19
1.4. Objetivos en el ámbito de la responsabilidad social	22
1.5. Las prácticas de la responsabilidad social en la relación con los principales grupos de interés	27
1.6. Transparencia y comunicación con los grupos de interés: canales y prácticas	28
2. Las prácticas en la relación con los principales grupos de interés	35
2.1. Relaciones con los asegurados	37
2.2. Relaciones con las entidades aseguradoras	55
2.3. Relaciones con los proveedores	63
2.4. Relaciones con los clientes arrendatarios de inmuebles	70
2.5. Relaciones con los medios de comunicación	71
2.6. Relaciones con otras instituciones públicas y privadas	72
2.7. Relaciones con los empleados	76
3. Dimensión económica	85
3.1. La cobertura aseguradora de los riesgos extraordinarios	87
3.2. El CCS en el seguro obligatorio de automóviles	90
3.3. El CCS y el seguro agrario combinado	91
3.4. Actividad liquidadora de entidades aseguradoras	93
3.5. La política de inversiones del CCS	95
3.6. Contribución tributaria del CCS	97
4. Dimensión medioambiental y preventiva	99
4.1. Gestión medioambiental sostenible de los recursos de la entidad	101
4.2. Prevención: conocimiento de los riesgos y divulgación	102
5. Resumen de los principales indicadores	109
APÉNDICE	113
GLOSARIO DE ABREVIATURAS	117





Presentación

Presentación

La actividad del Consorcio de Compensación de Seguros (CCS) viene caracterizada por dos notas determinantes: su naturaleza de entidad pública empresarial y su condición de entidad aseguradora. Desde ambas perspectivas el CCS aplica en su actuación el compromiso con los principios de la responsabilidad social, para lo cual lleva a cabo un análisis permanente del impacto de su actuación en la sociedad y, al propio tiempo, incorpora las demandas y estímulos que la propia sociedad y su entorno le transmiten.

La Memoria de Responsabilidad Social del CCS es el reflejo del modo en el que la entidad manifiesta y ejerce su compromiso con los principios y valores de la responsabilidad social corporativa en el desempeño de sus funciones, entendidas éstas como servicio a la sociedad en general y como marco de relaciones desde el respeto y la transparencia, con nuestros grupos de interés en particular. La Memoria es, por lo tanto, la expresión de la política de responsabilidad social corporativa del CCS y en ella se concretan los principios y compromisos que la entidad asume en su relación con estos grupos de interés, los objetivos estratégicos en este ámbito, recogidos en el Programa de Actuación Trienal 2014-2016, aprobado por el Consejo de Administración, y las prácticas derivadas de la aplicación de esta política.

Con la aprobación y publicación de esta Memoria se plasma, también, el principio de mantener una comunicación transparente, que informe acerca del desarrollo, de la aplicación y de los resultados de esta política de responsabilidad social, complementando, con ello, la información que la entidad ofrece sobre los aspectos estrictamente financieros de su actividad, a través de su Informe Anual.

La definición y ordenación de los contenidos de esta memoria se realiza de acuerdo con los principios del marco GRI (Global Reporting Initiative) y las orientaciones contenidas en los trabajos desarrollados por ICEA en torno a la responsabilidad social corporativa en el sector asegurador; todo ello adaptado a la singular naturaleza de la actividad que desarrolla esta entidad que, en aspectos tales como las relaciones con los clientes, canales de distribución, etc., se diferencia significativamente de la actividad aseguradora privada.





CONSORCIO DE
COMPENSACION
• DE SEGUROS

1. La política de responsabilidad social del CCS

1.1. El perfil institucional y funcional del CCS

1.1.1. Naturaleza jurídica, funciones y patrimonio.

El CCS es una entidad pública empresarial, adscrita al Ministerio de Economía y Competitividad a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar. Su actividad está sometida al ordenamiento jurídico privado, ajustándose en su funcionamiento a la normativa de ordenación y supervisión de los seguros privados y a la de contrato de seguro.



El Consorcio de Compensación de Seguros

Naturaleza Jurídica	Funciones	Patrimonio
- Entidad pública empresarial. - Adscrita al Mº de Economía y Competitividad a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. - Personalidad jurídica propia. - Plena capacidad de obrar. - Actividad sometida al ordenamiento jurídico privado. - Sujeta a la normativa de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y a la de contrato de seguro.	- Seguro de riesgos extraordinarios. - Seguro de responsabilidad civil en la circulación de vehículos a motor de suscripción obligatoria. - Seguro agrario combinado. - Liquidación de entidades aseguradoras. Otras funciones: - Otras actividades aseguradoras: • Riesgos medioambientales. • Riesgos nucleares. • Accidentes personales en la extinción de incendios forestales. - Funciones informativas: • Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA). • Registro de Seguros Obligatorios (RSO). • Información de primas del ramo de incendio. - Administración de fondos: • Fondo de Reserva de los Riesgos de la Internacionalización de la Economía Española (FRRI).	El CCS cumple sus funciones con recursos de la propia entidad, que no forman parte de partidas consignadas en los presupuestos públicos, puesto que su patrimonio es propio y distinto al del Estado. Los recursos del CCS provienen de los ingresos por primas y recargos y del rendimiento de sus inversiones financieras e inmobiliarias.
Se desarrollan en estrecha colaboración con el sector asegurador privado		

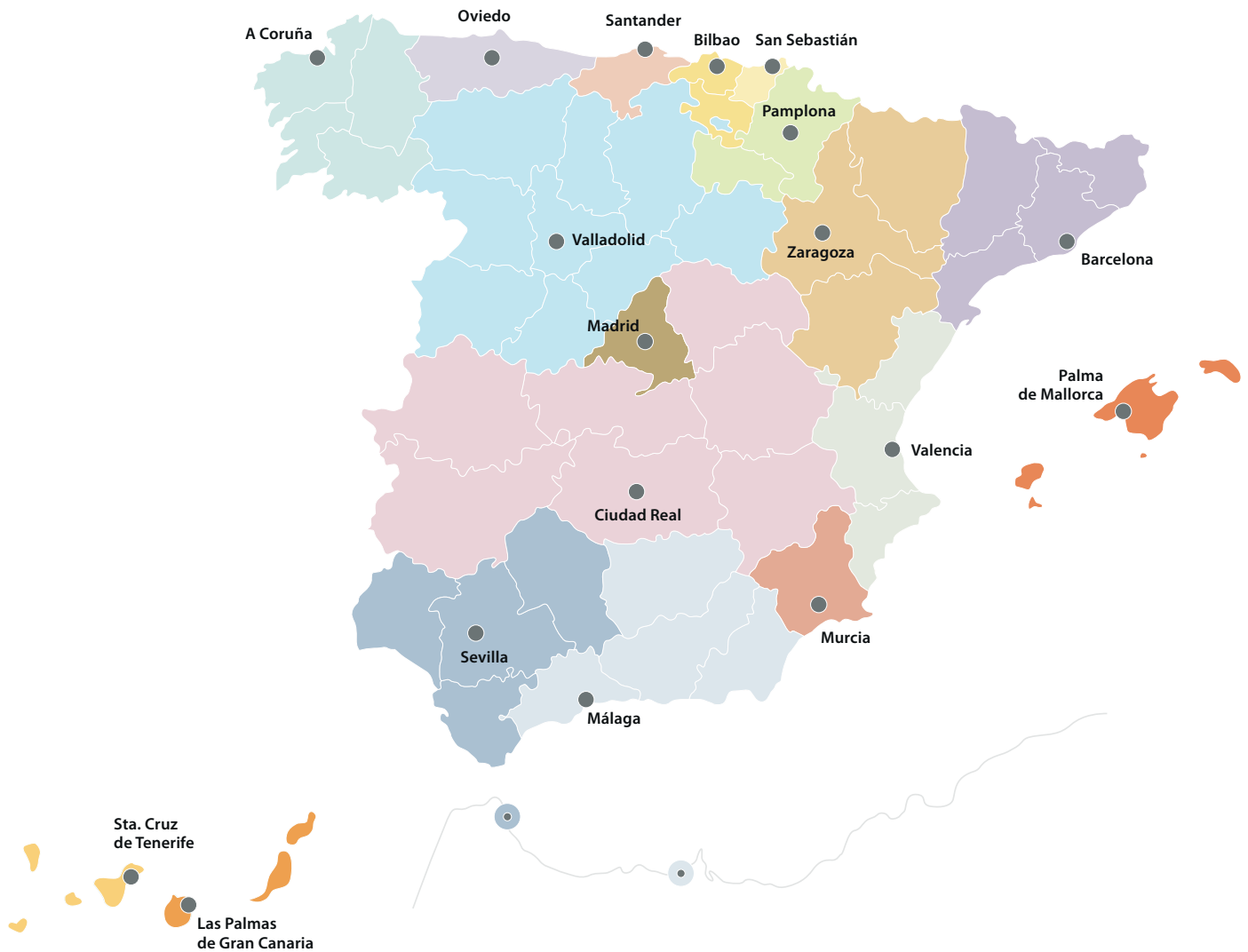
1.1.2. Organización y estructura

La alta dirección del CCS está encomendada a su Consejo de Administración, presidido por la Directora General de Seguros y Fondos de Pensiones y compuesto por 14 vocales que representan paritariamente al mercado asegurador privado y a la Administración Pública. El Consejo de Administración cuenta con la Comisión Delegada para la Actividad Liquidadora, con funciones ejecutivas en este ámbito funcional. Asimismo, en enero de 2015 se constituyó, en el seno del Consejo, la Comisión de Auditoría, con funciones de supervisión y control.

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



Por su parte, la descentralización de la estructura del CCS se concreta en 15 delegaciones territoriales, que agrupan 18 oficinas, con el objetivo de acercar la gestión de los asuntos a los asegurados.



1.2. Fuentes y marco de referencia de la política de responsabilidad social

El CCS, como entidad aseguradora pública, asume el compromiso de desarrollar una política de responsabilidad social, cuyos principios, objetivos, estrategias y prácticas en relación con los principales grupos de interés emanan de cuatro fuentes principales:



Al Consejo de Administración, tomando como referencia estas fuentes, le corresponde la fijación de la política de responsabilidad social del CCS. El Plan de Actuación Trienal 2014-2016, aprobado por el citado Consejo, en su eje estratégico "Responsabilidad social, transparencia y compromiso", recoge los objetivos y los programas específicos a desarrollar por la entidad para hacer efectiva esta política.

1.3. Principios y compromisos

Tomando como inspiración las fuentes indicadas, el CCS, en consonancia con la responsabilidad que tiene adquirida en el servicio a la sociedad en general y al mercado asegurador español en particular, se compromete a desarrollar una política de responsabilidad social basada en el siguiente decálogo de principios y valores:

*Soluciones aseguradoras
a precios asequibles*

a. Compromiso con los asegurados

El CCS es un instrumento concebido para responder a las necesidades de aseguramiento de la población española frente a riesgos de particular incidencia social. En atención a esta vocación, la entidad afronta el cumplimiento de sus objetivos con una predisposición abierta y sensible a esas necesidades, favoreciendo el acceso a esas coberturas de forma generalizada y a precios asequibles, con tarifas lo más reducidas posible.

Asimismo, el CCS asume el compromiso de amparar y proteger los derechos de los asegurados adoptando la opción más favorable ante distintas interpretaciones y valoraciones de un mismo hecho y propiciando la consecución de acuerdos extrajudiciales en la resolución de sus reclamaciones.

*Al servicio del mercado
asegurador español*

b. Integración y colaboración con el sector asegurador

El CCS se concibe como un instrumento integrado en el sector asegurador español, poniendo al servicio del mismo la experiencia y las capacidades desarrolladas durante más de 60 años de funcionamiento. La colaboración con el sector privado permite ofrecer a una sociedad cambiante soluciones aseguradoras eficaces, viables y sostenibles.

*Calidad del servicio y
uso racional de recursos*

c. Calidad y eficacia en el desempeño de sus funciones

Para alcanzar los máximos niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones, el CCS persigue el máximo rigor en la aplicación de las pautas empresariales que garanticen la mejor calidad y los mejores resultados en la gestión de sus asuntos económicos y en la utilización racional y equilibrada de sus recursos.

*Soluciones a nuevas
necesidades de seguro*

d. Experiencia, innovación y capacidad de adaptación

La experiencia acumulada por el CCS en la gestión de las funciones aseguradoras y no aseguradoras que, históricamente, le han sido encomendadas, es un valor fundamental en la garantía de su sostenibilidad y proyección de futuro; como lo es la capacidad de adaptación a las cambiantes circunstancias de la sociedad y del mercado al que sirve, con atención constante a las innovaciones en procedimientos y sistemas para ofrecer, con la mayor calidad posible, soluciones a las nuevas necesidades que demande la realidad aseguradora en cada momento.

*Estricto respeto
a la normativa*

e. Cumplimiento normativo

El CCS, en su condición de entidad pública con vocación de servicio a la sociedad en general y al mercado asegurador en particular, asume y practica en todas las facetas de su actividad, sea ésta aseguradora o no aseguradora, un estricto y riguroso respeto a la normativa que le es de aplicación, contando con un Servicio de Cumplimiento para garantizar estas prácticas.

*Código Ético.
Información
abierta y veraz*

f. Ética y Transparencia

El Código Ético del CCS, aprobado en octubre de 2013, recoge los principios éticos y las normas de conducta que han de observar el equipo directivo y los empleados en el desarrollo de su actividad profesional y en las relaciones con los grupos de interés, más allá del obligado cumplimiento del ordenamiento jurídico. El Servicio de Cumplimiento es el encargado de recoger y tramitar las comunicaciones de infracción que se produzcan.

Por otro lado, desde su creación, el CCS ha venido apostando por unos procesos de gestión y toma de decisiones absolutamente claros, accesibles y transparentes; por una comunicación corporativa que haga identificable a la entidad ante sus grupos de interés, y por una política de comunicación externa que utilice las vías y plataformas necesarias para la difusión de su actividad. Atendiendo a lo dispuesto en la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, el CCS ha completado la información que en la norma se define como objeto de publicidad activa y canaliza y atiende las peticiones para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública por parte de los interesados.

Principios y Compromisos



*Garantizar
la sostenibilidad
de la entidad*

g. Gestión y control de riesgos

El nuevo marco normativo comunitario en torno a la solvencia y control interno de las instituciones financieras, y en concreto en las entidades aseguradoras, pone especial énfasis en una adecuada identificación y gestión de los riesgos para garantizar la sostenibilidad de aquéllas. El CCS ha asumido ese nuevo marco y tiene implementado un completo sistema de gestión y control de riesgos, tanto en el terreno operativo como en la toma de decisiones. Incidiendo en esa línea se ha insertado en su estructura una nueva Dirección de Gestión de Riesgos, que, entre otras funciones, aglutinará en sus competencias todos los aspectos relativos a esta materia.

*Cualificación
profesional
Integridad*

h. Honorabilidad, aptitud y buenas prácticas

La honorabilidad y la aptitud son valores que la entidad vela porque sean plenamente reconocibles en los miembros de sus órganos directivos, como requisitos fundamentales en el ejercicio de una gestión sana y responsable, y de las buenas prácticas que incidan en el mejor cumplimiento de las funciones del CCS. Aptitud, entendida como la posesión de conocimientos y experiencia de nivel y perfil adecuados, y honorabilidad comercial y profesional entendida como reputación e integridad.

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

*Derechos laborales,
conciliación,
no discriminación*

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

El CCS, desde su posición de entidad pública regida por el principio de legalidad, mantiene su compromiso con el respeto y cumplimiento de los derechos de las personas, y su determinación para promover en el ámbito de su actividad y de su influencia ese mismo cumplimiento; de respetar 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; de promover la igualdad de trato y no discriminación entre esos mismos empleados y el resto de grupos de interés, y de profundizar en el respeto al medio ambiente, fomentando ese respeto en todas sus esferas de influencia.

*Medio ambiente
y prevención de riesgos*

j. Sostenibilidad y responsabilidad medioambiental y preventiva

En el convencimiento de la importancia del servicio que la entidad ofrece y debe seguir ofreciendo a la sociedad, el CCS se asoma al futuro con el compromiso de aplicar en ese servicio, con la colaboración del mercado asegurador y sensible a las necesidades de éste, todas las energías e instrumentos a su disposición para responder, en el marco de una realidad cambiante, a los retos que se le presenten, con una actitud medioambientalmente responsable y una utilización eficiente de los recursos. En este ámbito, el CCS asume el compromiso de 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 la adopción de medidas preventivas y de buenas prácticas por parte de todos los agentes públicos y privados que conforman sus grupos de interés.

1.4. Objetivos en el ámbito de la responsabilidad social

El Programa de Actuación Trienal 2014-2016 (PAT), aprobado por el Consejo de Administración de la entidad en 2014, recoge, en sus cinco grandes objetivos estratégicos, el alcance de la misión del CCS, centrada en el servicio a la sociedad en general y al mercado asegurador en particular, contribuyendo activamente a la expansión y desarrollo de éste desde el compromiso con los citados principios y valores de la responsabilidad social corporativa. En el cuadro siguiente se detallan estos objetivos estratégicos, incluyéndose también la referencia al grado de ejecución alcanzado al cierre del ejercicio 2015, una vez cumplido el segundo año de vigencia del PAT.

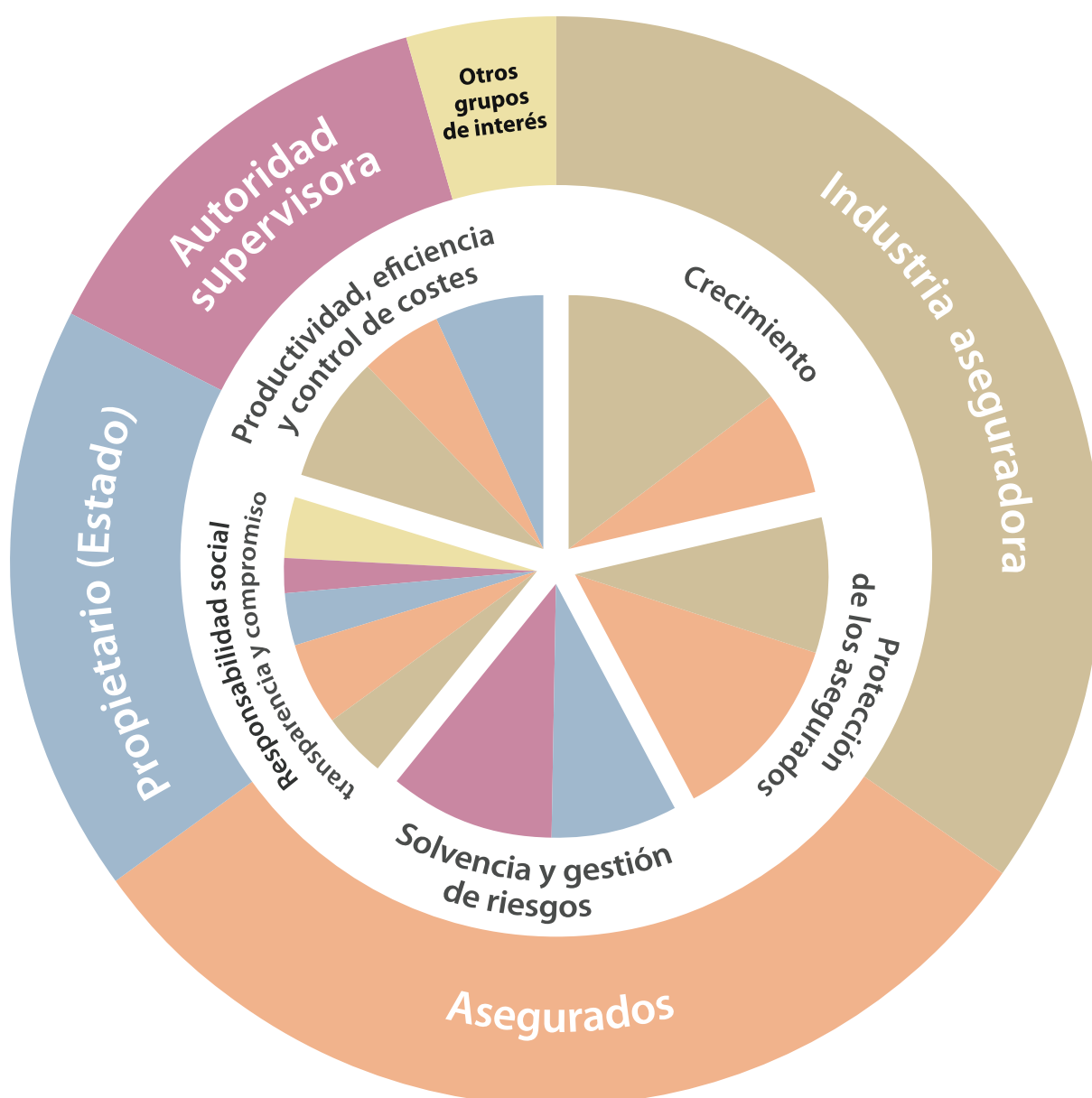
Eje Estratégico	Objetivos Estratégicos	Ejecución 2015	
		Objetivo Fijado	Objetivo Alcanzado
Crecimiento	Desarrollar el sistema de cobertura del CCS para contribuir activamente al crecimiento del seguro español y su penetración	68%	78%
Protección de los asegurados	Desarrollar el sistema español de garantía y de protección de los asegurados, integrándolo plenamente en la estrategia sectorial de reforzamiento de la imagen y la confianza en el seguro	79%	89%
Solvencia y gestión de riesgos	Aplicación de los requerimientos derivados del proyecto de Solvencia II, singularmente en el ámbito de la gestión de riesgos	92%	86%
Responsabilidad social, transparencia y compromiso	Plena incorporación de los criterios de responsabilidad social y sostenibilidad a la gestión empresarial, con atención a la calidad de las prestaciones y al reforzamiento de la transparencia en las relaciones con los asegurados	72%	76%
Productividad, eficiencia y control de costes	Contribución del CCS a la mejora de la eficiencia del sector asegurador mediante la reducción de sus costes y revisión de los precios de sus coberturas	73%	81%
Grado de ejecución agregado (por programas)		75%	80%

NOTA: El seguimiento se realiza comparando el % de ejecución alcanzado en los programas con el % fijado como objetivo en esos mismos programas para cada uno de los tres ejercicios del periodo contemplado (2014-2016).

Programa de actuación trienal 2014-2016

Relaciones ejes estratégicos - Grupos de interés

Teniendo en cuenta el entorno organizacional del CCS y sus distintos grupos de interés, puede establecerse que un tercio de las acciones que integran el PAT se proyecta sobre la industria aseguradora; otro tercio sobre los asegurados y, la parte restante, sobre otros interesados en la actividad del CCS: propiedad, autoridad supervisora y otros grupos de interés (internos o externos). Ello se refleja en el siguiente gráfico.



La política de responsabilidad social corporativa del CCS se concreta en el desarrollo que el PAT 2014-2016 hace del eje estratégico número 4 "Responsabilidad social, transparencia y compromiso". Los objetivos generales y los programas corporativos, en este ámbito, fijados para el trienio, se recogen a continuación de forma esquemática. El grado de ejecución alcanzado al finalizar 2015 en cada uno de estos programas se recoge en la siguiente tabla:

Objetivo Estratégico nº 4.

Responsabilidad social, transparencia y compromiso

Plena incorporación de los criterios de responsabilidad social y sostenibilidad en la gestión empresarial, con atención especial a la calidad de las prestaciones y al reforzamiento de la transparencia en las relaciones con los asegurados

Objetivo General 4.1.

Potenciación de los instrumentos de información a los asegurados y a la sociedad

Programas Corporativos		Ejecución 2015	
		Objetivo Fijado	Objetivo Alcanzado
4.1.1.	Mejora de la información a los asegurados y perjudicados en el ámbito del seguro obligatorio del automóvil	88%	80%
4.1.2.	Mejora de la información a los asegurados en el ámbito de los riesgos extraordinarios	100%	94%
4.1.3.	Mantenimiento de la calidad de la atención telefónica y personal a los asegurados	73%	83%
4.1.4.	Mejora de las fuentes de información general a los asegurados y a la sociedad: página web y redes sociales	80%	78%
4.1.5.	Adaptación a las normas de transparencia del sector público	86%	86%
TOTAL		85%	84%

Objetivo General 4.2.

Reforzamiento de la imagen del CCS como elemento integrado en el sistema asegurador español, alineando sus sistemas de gestión con el sector privado y participando en sus instituciones

Programas Corporativos		Ejecución 2015	
		Objetivo Fijado	Objetivo Alcanzado
4.2.1.	Revisión del mapa de características de la imagen institucional del CCS	67%	100%
4.2.2.	Consolidación y difusión de la imagen institucional en los ámbitos nacional e internacional	66%	71%
4.2.3.	Difusión de la institución aseguradora y del CCS en el ámbito de las administraciones públicas y de otras instituciones y organizaciones económicas y sociales	50%	56%
4.2.4.	Difusión de las actividades del CCS en los medios de comunicación	72%	74%
4.2.5.	Colaboración con las acciones formativas y de difusión desarrolladas por instituciones vinculadas al sector asegurador y al ámbito universitario	53%	56%
4.2.6.A.	Mejoras en el sistema de elaboración de encuestas de satisfacción relativas a los colaboradores externos que prestan servicios periciales en daños materiales y pérdida de beneficios	63%	78%
4.2.6.B.	Mejoras en el sistema de elaboración de encuestas de satisfacción relativas a los colaboradores externos que prestan servicios periciales médicos	63%	66%
4.2.6.C.	Mejoras en el sistema de elaboración de encuestas de satisfacción relativas a los colaboradores externos que prestan servicios de representación y defensa en juicio del CCS	63%	66%
Total		62%	71%

Objetivo General 4.3.

Desarrollo de acciones de prevención y de promoción del aseguramiento en los distintos ámbitos de actuación del CCS

Programas Corporativos		Ejecución 2015	
		Objetivo Fijado	Objetivo Alcanzado
4.3.1.	Prevención del riesgo de inundaciones, tempestades, terremotos y tsunamis	58%	59%
4.3.2.	Estudio de los impactos del cambio climático en las actuales coberturas del CCS y de otros riesgos de posible incorporación al sistema de RR.EE.	50%	53%
4.3.3.	Perfeccionamiento del sistema de información para soportar y explotar los datos relativos a riesgos asegurados y siniestros ocurridos	75%	53%
4.3.4.	Estudio de vías de colaboración administrativa e institucional para procurar una acción coordinada ante catástrofes que generan alarma social y sean cubiertas por el CCS	100%	100%
Total		71%	66%

Objetivo General 4.4.

Incorporación de los valores y principios de la responsabilidad social y de la sostenibilidad en la gestión empresarial, incorporando paulatinamente en la estrategia de inversiones el concepto de "socialmente responsable"

Programas Corporativos		Ejecución 2015	
		Objetivo Fijado	Objetivo Alcanzado
4.4.1.	Impulso al desarrollo de una gestión empresarial sostenible	67%	67%
4.4.2.	Oficina sin papel	58%	80%
4.4.3.	Revisión y adaptación de la política de retención y destrucción de documentos en el CCS	88%	93%
4.4.4.	Adopción de estándares homologados para la mejora de la eficiencia energética	89%	98%
4.4.5.	Incorporación de inversiones socialmente responsables	75%	75%
Total		75%	82%

1.5. Las prácticas de la responsabilidad social en la relación con 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 desarrolla el CCS. La propia misión institucional de la entidad determina que estos grupos se clasifiquen en dos bloques:



Las actuaciones o prácticas 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



La política de responsabilidad social del CCS en el ámbito de la transparencia y la comunicación con los grupos de interés se basa en:

- El cumplimiento de los mandatos de la Ley 19/2013, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Las orientaciones que se contienen en el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas.
- La Estrategia Española 2014-2020 de Responsabilidad Social de las Empresas, aprobada por el Consejo de Ministros en octubre de 2014.

1.6.1. Atributos de la comunicación responsable.

La comunicación responsable es condición para la creación de confianza y credibilidad entre la entidad y los grupos de interés y, también, con respecto a la sociedad en general. Es, asimismo, un factor reputacional de primer orden y, por tanto, condición de sostenibilidad y de pervivencia. Así, proporcionar información abierta, transparente, veraz y completa es una exigencia de responsabilidad que el CCS asume plenamente. Y para ello informa, fundamentalmente a través de su plataforma web “www.consorseguros.es”, redes sociales y a través del portal de transparencia “transparencia.gob.es”, sobre aspectos básicos de la entidad, como su estatuto jurídico, normativa, organización y estructura, Guía de Buen Gobierno, planificación estratégica (Programa 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



Aparte de esta información, que es de acceso abierto a todos los usuarios, el CCS ofrece información a los medios de comunicación, motu propio 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 se establecen con el propósito de 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 política de comunicación responsable del CCS se concreta en las siguientes notas:

Política de comunicación responsable del CCS

Suficiencia	Se difundirá 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	Las notas informativas se elaborarán y supervisarán exclusivamente por parte de los máximos responsables de las direcciones operativas o de la Dirección General, a fin de asegurar el máximo rigor. Las relaciones con los medios de comunicación se limitarán, con carácter general, a la Dirección General y a las direcciones operativas, en estrecha colaboración con los responsables de la política informativa del Ministerio de Economía y Competitividad.
Rapidez y actualización temporal	La difusión de la información se realizará con la máxima rapidez posible, sin comprometer el rigor y la precisión de los contenidos a incluir, de manera que se reduzcan los riesgos de rectificación de informaciones ya publicadas. La información que afecte a grupos concretos de asegurados (siniestralidades extraordinarias o procesos de liquidación de entidades) se actualizará regularmente, con la periodicidad que resulte más adecuada según el caso.
Sencillez	La información pública se expondrá de forma sencilla y comprensible, evitando las referencias indirectas, así como los términos técnicos complejos, que deberán explicarse adecuadamente.

Presencia en medios de comunicación (nº actuaciones)



1.6.2. Canales de comunicación

Los canales a través de los cuales el CCS hace efectiva la comunicación con cada uno de los grupos de interés se exponen detalladamente en los puntos del apartado 2 y se resumen en el siguiente cuadro.

Canales abiertos de comunicación con los grupos de interés

Grupos de Interés	Canal de Comunicación
Todos	- Página web institucional (www.consorseguros.es) - Portal de Transparencia (transparencia.gob.es) - Memorias e informes anuales y planificación estratégica - Centro de Atención Telefónica - Revista digital "Consortseguros" - Redes sociales - Publicaciones periódicas - Prensa - Correo postal y electrónico (comunicaciones generales)
Asegurados	- Información y vías de tramitación on-line a través de la web - Centro de Atención Telefónica - Servicio de Atención al Asegurado - Prensa - Redes sociales
Entidades aseguradoras	- Información y vías de tramitación on-line a través de la web - Redes sociales - Revista digital "Consortseguros" - Publicaciones periódicas
Empleados	- Autoservicio del Empleado - Intranet - Internet (acceso remoto) - Comunicaciones internas - Jornadas de directivos y responsables - Desayunos con la Presidenta
Proveedores de servicios profesionales especializados	- Vía telefónica - Correo electrónico - Recursos on-line de tramitación - Reuniones
Proveedores de obras, suministros y otros servicios	- Perfil de Contratante
Medios de comunicación	- Página web institucional (www.consorseguros.es) - Redes sociales - Notas - Revista digital "Consortseguros"
Instituciones públicas y privadas	- Reuniones, conferencias y congresos - Convenios de colaboración - Conference-call y videoconferencia - Revista digital "Consortseguros"

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

1.6.3. Imagen institucional: mapa de características

En el marco de la comunicación y la transparencia, el CCS tiene especial interés en determinar con claridad cuáles son sus señas de identidad para dar un mejor servicio y poder ser percibido por los grupos de interés de forma cabal en cuanto a su perfil institucional y a sus funciones. Así, en diciembre de 2015 el CCS, en el marco de su Programa de Actuación Trienal 2014-2016 (PAT), aprobó un nuevo Mapa de Características de la Imagen Institucional del CCS. En él se identifican los principales aspectos a destacar del CCS, en cuanto a su naturaleza y 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

El PAT, asimismo, contempla entre sus actuaciones programadas la de poner a punto un nuevo diseño de su página web institucional, cuya distribución de contenidos, accesibilidad y facilidad de uso contribuyeran positivamente a la consecución de los objetivos de comunicación abierta, completa y transparente. Esta nueva página web está operativa desde mayo de 2016.

**Nueva
web corporativa
del CCS**



En 2015 la página web del CCS recibió más de 387.000 visitas y en ella se realizaron 50 actualizaciones de contenidos. El número de visitas está directamente relacionado con el alcance de las siniestralidades (número de siniestros y de afectados) ocurridas cada año.

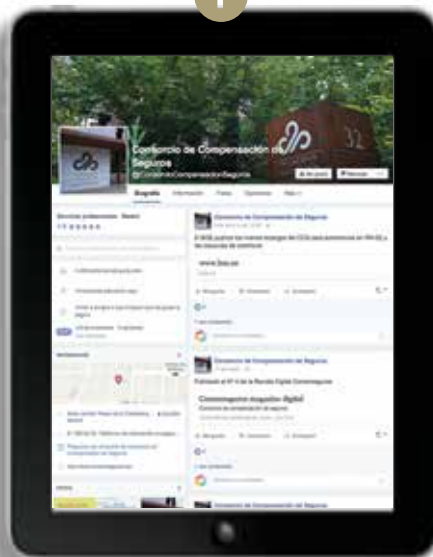
Por otro lado, las redes sociales se están afianzando como canal de comunicación externa del CCS cada vez más utilizado por los diferentes tipos de usuarios.



<https://www.facebook.com/ConsortioCompensacionSeguros>



<https://twitter.com/consorseguros>



1.6.5. Folletos divulgativos

Para finalizar este apartado sobre comunicación y transparencia hay que destacar la publicación de folletos divulgativos sobre la naturaleza y funciones del CCS, con el fin de asentar la imagen de la entidad y divulgar su actividad entre colectivos profesionales de distintos sectores, incluido el asegurador, y asociaciones de consumidores y usuarios. Publicaciones que, por otro lado, se distribuyen en distintos eventos (congresos, conferencias, jornadas, cursos, etc.) en que participa el CCS.







CONSORCIO DE
COMPENSACION
• DE SEGUROS

2. Las prácticas
en la relación con
los principales
grupos de interés

Una vez establecidos los principios, compromisos y estrategias de la política de responsabilidad social corporativa del CCS, en este apartado se recogen las prácticas concretas aplicadas por la entidad en sus relaciones con los distintos grupos de interés, así como el seguimiento de los resultados y su evolución.

Efectivamente, para cumplir con sus funciones el CCS establece relaciones a distinto nivel y variada tipología con una amplia gama de personas físicas, organismos e instituciones, a los que dedica especial atención como garantía de su propia sostenibilidad. En estas relaciones, el CCS se guía por las previsiones que incorpora la nueva 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, así como por otros códigos y guías anteriormente citados y que actúan como referencia básica.

2.1. Relaciones con los asegurados

Es claro y notorio que los principales destinatarios de la actividad del CCS son los asegurados. De ahí que se les procure especial dedicación y atención a través de una información adecuada, veraz y clara, y de la simplificación y agilización de los procedimientos que les afecten. En cuanto a los canales establecidos para ello, tienen especial protagonismo el portal de Internet del CCS y el Centro de Atención Telefónica (CAT). Ambos medios, en constante desarrollo, pretenden facilitar al máximo el contacto de los asegurados con el CCS mediante la generalización de los procesos automáticos de recepción y tratamiento de consultas, comunicaciones de daños, reclamaciones y quejas.

El Servicio de Atención al Asegurado (SAA) viene a complementar 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.

Es de resaltar que el Programa de Actuación Trienal 2014-2016 (PAT) contiene 5 programas orientados específicamente a que el CCS sea una entidad cada día más accesible, que suministre información precisa sobre cualquier faceta de su actividad indemnizatoria y que sepa transmitirla con rigor y con un lenguaje sencillo, estructurado y de fácil comprensión para el asegurado o perjudicado, con acciones concretas dirigidas a proporcionar a los asegurados un acceso directo a la información sobre la tramitación de sus reclamaciones. A este respecto, el CAT tiene, obviamente, una relevancia muy especial, como también la tiene la revisión permanente de los contenidos informativos y la mejora continua de la accesibilidad e interactividad de la página web del CCS.

2.1.1. Ámbitos de relación con los asegurados

La relación del CCS con sus asegurados se desarrolla, fundamentalmente, en los siguientes ámbitos:

I. Información general y personalizada.

Para la obtención de información, el CCS pone a disposición de los asegurados los siguientes medios:



Centro de Atención Telefónica (CAT)
902 222 665 - 952 367 042



Página web:
www.consorseguros.es



Redes Sociales
f @ConsortioCompensaciónSeguros t @Consortseguros



Correo electrónico:
ccs@consorseguros.es



Correo Postal



**Atención directa, personal y telefónica
en los servicios centrales y en las oficinas territoriales**



Prensa

A. ATENCIÓN TELEFÓNICA A TRAVÉS DEL CAT.

El CAT (902 222 665 - 952 367 042), como instrumento de comunicación de los asegurados con el CCS, ha ido ampliando progresivamente sus funciones hasta llegar a ofrecer un servicio integral de información a los usuarios.

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

Llamadas atendidas por el CAT

Año	Contratación seguro RC Automóviles	Comunicaciones Daños de RR.EE.	Información sobre siniestros		Otros	Nº de llamadas atendidas
			Riesgos Extraordinarios	RC Automóviles		
2015	13.124	53.517	27.866	24.117	22.273	140.897
2014	11.301	39.135	18.350	23.680	23.197	115.663
2013	13.507	37.174	28.322	27.921	34.749	141.673

En 2015, las llamadas en relación con la contratación del seguro de responsabilidad civil para vehículos particulares (suscripción, anulación, emisión de suplementos, situación de la póliza...) representaron un 9,3% del total de las llamadas atendidas durante ese año. Esta categoría ha venido presentando una tendencia marcadamente decreciente, en consonancia con el pronunciado descenso de la contratación registrado durante los últimos ejercicios, debido al menor número de propietarios de vehículos que han necesitado recurrir a la cobertura del CCS por existir una oferta de aseguramiento muy amplia en el mercado de seguros. La cartera continúa estando centrada en los vehículos de dos ruedas conducidos por menores de 25 años o por personas con escasa antigüedad del permiso de conducir. No obstante lo anterior, en 2015 las llamadas al CAT para contratación han aumentado un 16,13% con respecto a 2014.

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

B. SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.

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.
- Protocolos para el suministro de información rápida y pormenorizada sobre el acaecimiento de grandes siniestralidades.

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

Algunos asegurados solicitan información a través de llamadas a la centralita o al número de información general de la sede central, en lugar de hacerlo a través del CAT. Por esa vía en 2015 se atendieron 11.041 llamadas (10.617 en 2014).

C. ATENCIÓN PERSONAL.

También se atienden consultas presenciales de los asegurados en las oficinas de las delegaciones territoriales y en la sede central.

El CCS, con el fin de conocer el grado de satisfacción por la atención recibida y poder hacer las mejoras que se precisen en este servicio de información presencial, realiza una medición mediante la entrega aleatoria de cuestionarios a las personas que visitan sus oficinas, que versan sobre la información y los tiempos de respuesta obtenidos. Los resultados de 2015 muestran que para los 5 aspectos medidos, entre el 61,50% y el 95,67% de los asegurados otorgaron las mayores calificaciones de satisfacción.

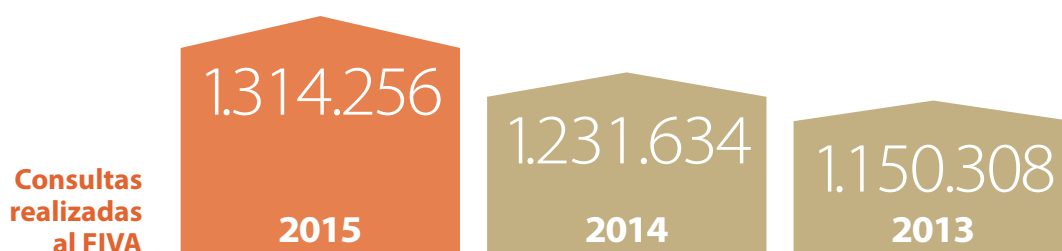
Valoración del Cliente

Aspectos	% Puntuación Máxima
Evaluación de la respuesta del CCS a la petición	61,5%
Atención del personal del servicio de información	69,5%
Información recibida	95,7%
Tiempo de respuesta	85,1%
Transferencia correcta a otra unidad o persona	92,2%

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

El CCS gestiona el Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA) 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 accidentes. La consulta al fichero se realiza mediante impreso descargable desde la página web del CCS.

En el año 2015, las consultas al FIVA atendidas crecieron un 6,7% respecto al año anterior.



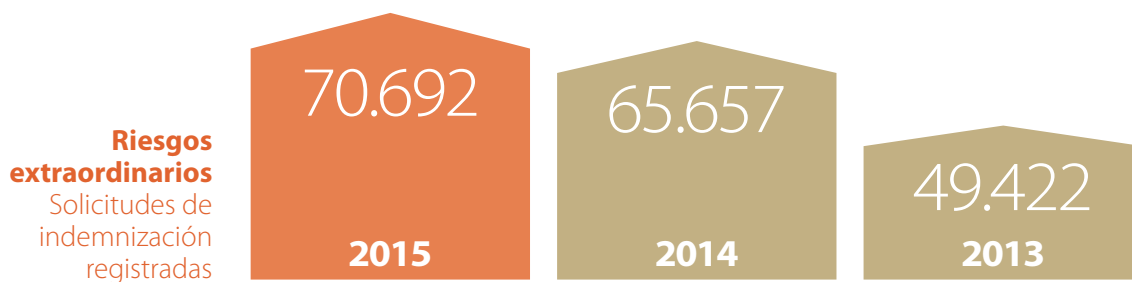
El sistema permite a las entidades aseguradoras la realización de consultas al FIVA por vía electrónica en representación de aquellos de sus asegurados que hubieran sufrido un accidente de circulación, lo que se lleva a cabo diariamente por dichas entidades. Las consultas pueden igualmente realizarse on-line por los centros hospitalarios que atienden a los lesionados en accidentes de tráfico sobre la base de los acuerdos que celebran con el CCS y la asociación empresarial de entidades aseguradoras UNESPA. 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. Comunicación de daños y solicitud de indemnización.

Existen dos vías alternativas a través de las cuales los asegurados afectados por eventos cubiertos por el sistema de riesgos extraordinarios pueden presentar de forma rápida y cómoda la solicitud de indemnización:

- Por teléfono, llamando al CAT en el caso de daños materiales.
- A través de Internet, para el supuesto de daños materiales.

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



En el ejercicio 2015 se han recibido 70.692 solicitudes de indemnización por siniestros de riesgos extraordinarios, lo que representa un 7,7 % más que el año anterior, si bien es una cifra que se sitúa por debajo del promedio de solicitudes de indemnización de los últimos diez años (95.554).



El teléfono es la vía más utilizada por los asegurados para la comunicación de daños, seguida de Internet. Las solicitudes por correo postal o mediante entrega presencial en las oficinas del CCS tienen un carácter residual.

El grado de utilización de cada una de las vías de comunicación de daños para las siniestralidades extraordinarias más destacadas de 2015 se representa en la siguiente tabla.

Siniestralidades	Teléfono %	Internet %	Papel %	Total %
Inundaciones en Asturias y Cantabria (enero-febrero)	67,44	29,32	3,24	100
Inundaciones en Zaragoza – Desbordamiento Ebro (febrero-marzo)	65,00	28,54	6,46	100
Inundaciones y lluvias en Castellón y Valencia (marzo)	71,86	26,02	2,12	100
Inundaciones en Madrid (junio)	66,52	26,32	7,16	100
Inundaciones en Andalucía Oriental (septiembre)	71,60	24,32	4,08	100
Inundaciones en Canarias (octubre)	75,78	22,26	1,56	100
Inundaciones y lluvias en Valencia (noviembre)	71,14	28,12	0,74	100
Porcentajes promedio	69,93	26,43	3,64	100

Por lo que respecta a los interlocutores que comunican los daños, se aprecia en la siguiente tabla que la vía telefónica es utilizada, preferentemente, por los mediadores de seguros y por los asegurados; en tanto que el recurso de internet es utilizado en mayor medida por las entidades aseguradoras. El recurso a la presentación de la comunicación de daños en soporte papel mediante correo postal o de forma presencial en las oficinas del CCS es ya muy residual.

Riesgos extraordinarios

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

	Vía	Entidad Aseguradora %	Mediador de Seguros %	Asegurado (*) %	Total %
2015	Telefónica	14,80	47,57	37,63	100
	Internet	70,70	24,61	4,69	100
2014	Telefónica	10,38	49,94	39,68	100
	Internet	65,64	28,28	6,08	100

* Asegurado, representante legal, familiar o amigo

En períodos de mayor actividad por la ocurrencia de una siniestralidad importante, el CAT activa un “buzón de rebose” con el fin de que ninguna llamada quede desatendida. De esta forma, los operadores del CAT devuelven las llamadas a aquellos usuarios que, no viendo atendida su llamada para la comunicación de daños debido a la saturación de las líneas, desean dejar sus datos y ser contactados. 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 2015 el “buzón de rebose” fue activado en 13 ocasiones por siniestralidades dispersas por todo el territorio nacional.



En el ámbito de la responsabilidad civil derivada de la circulación de vehículos a motor, los perjudicados pueden solicitar la indemnización por daños sufridos en hechos de la circulación en la delegación territorial del CCS que corresponda, según lugar del accidente, pudiendo descargar desde la página web (www.conorseguros.es) el impreso habilitado al efecto.

En 2015, 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 los terceros perjudicados en accidentes de circulación presentaran 27.256 solicitudes de indemnización, correspondiendo la mayoría de ellas (cerca del 86%) a accidentes ocasionados por vehículos sin seguro.

Seguro de responsabilidad civil de automóviles

Solicitudes de indemnización registradas

Año	Seguro Directo		Fondo de Garantía				Total
	Particulares	Oficiales	Sin Seguro	Desconocido	Robado	Entidades en liquidación	
2015	242	7.514	23.417	3.161	656	22	35.012
2014	391	8.172	24.834	3.057	711	733	37.898
2013	715	9.054	27.305	3.039	833	365	41.311

Por lo que respecta a los seguros contratados directamente por el CCS, en 2015 se han registrado un 9,42% menos de solicitudes de indemnización que en 2014, continuando con la tendencia a la baja de los últimos años. El descenso de expedientes se explica por el menor número de asegurados que necesitan recurrir al CCS al encontrar cobertura en el mercado privado.

IV. Evaluación de pérdidas e indemnización.

Impulso de los acuerdos extrajudiciales.

Los daños por los que se solicita indemnización son evaluados por un perito designado por el CCS. 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, nivel de capital asegurado, condiciones de la póliza, bienes siniestrados, etc.). En función de estas comprobaciones se realiza, si procede, el pago de la indemnización que corresponda al beneficiario de la póliza.



La indemnización es un aspecto esencial en la función aseguradora que desempeña el CCS, toda vez que se trata de una provisión de recursos para la reconstrucción y/o la recuperación tras un siniestro, resaltándose así la solución financiera de primer orden que representa 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
2015	726,7	227,2	31,3%	70.692
2014	709,5	208,7	29,4%	65.657
2013	704,3	207,4	29,5%	49.422

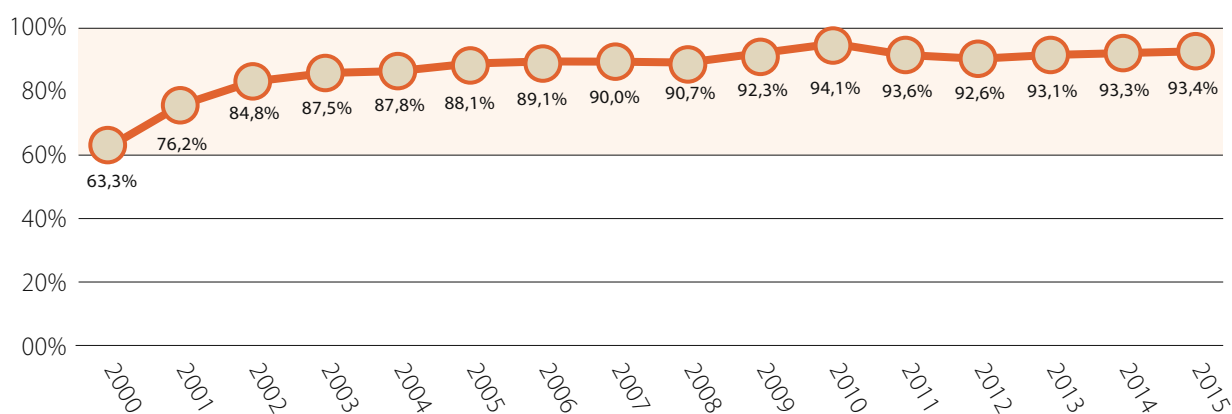
RC Automóvil - Seguro Directo (millones €)

Año	Primas (P)	Siniestralidad del Ejercicio (S)	Ratio S/P	Nº de Solicitudes de Indemnización
2015	9,1	9,3	101,4%	7.756
2014	9,4	10,2	108,9%	8.563
2013	11,6	12,3	106,7%	9.769

RC Automóvil - Fondo de Garantía (millones €)

Año	Recargos Imputados (R)	Siniestralidad del Ejercicio (S)	Ratio S/R	Nº de Solicitudes de Indemnización
2015	96,6	59,0	61,1%	27.256
2014	98,1	47,1	48,0%	29.335
2013	102,5	56,7	55,3%	31.542

En el ámbito del seguro obligatorio de responsabilidad civil del automóvil, en el que la relación del CCS se establece no con un asegurado sino con el tercer perjudicado en un accidente de circulación, el CCS ha continuado asumiendo de forma activa su compromiso de propiciar la consecución de acuerdos extrajudiciales y rápidos, fundamentados en buena parte en 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 casos en los que el CCS actúa como Fondo de Garantía. Los resultados mostrados en el gráfico permiten apreciar cómo, a través de una gestión proactiva y tuitiva, el CCS concluye mediante acuerdo con los perjudicados la inmensa mayoría de los siniestros –especialmente complejos de gestionar– que ocasionan, por ejemplo, los vehículos que circulan ilegalmente sin seguro o que no han podido ser identificados, o los que no fueron atendidos por aseguradoras insolventes en liquidación.

Evolución anual del % de pagos realizados por acuerdo amistoso por el CCS como Fondo de Garantía

La Ley 35/2015, de 22 de septiembre, de reforma del sistema para la valoración de los daños y perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación, dio lugar a un nuevo "Baremo", tras un proceso de estudio y negociación entre las distintas instituciones implicadas, en el que es de destacar una muy significativa participación del CCS. El nuevo sistema de valoración ha entrado en vigor el 1 de enero de 2016.

V. 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, para conocer su situación, contactar tanto con los servicios de la propia entidad en liquidación, como directamente con el CCS. Así mismo las solicitudes de información, al menos en la primera fase del proceso de liquidación, se canalizan a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) o de la página web del CCS.

Los acreedores por contrato de seguro son los principales afectados de una compañía en proceso de liquidación y a ellos, por ser 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, resultará 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 son los propios trabajadores de la entidad, pilar fundamental para garantizar un proceso de liquidación más ordenado y eficaz. Es por ello que el legislador, siendo consciente de su importancia, habilita al CCS para que pueda adquirirles anticipadamente sus créditos, tanto por salarios como por indemnizaciones, si bien con 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 del fracaso 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 en otro caso se podrían producir, además de, si ello es posible, salvaguardar puestos de trabajo, con el beneficio para la economía nacional que ello reporta.

Así, durante 2015 se han culminado tres procesos de cesión de oficio que afectaron a dos entidades en liquidación:

- Corporación Directa, que cedió su cartera de decesos a la compañía de seguros La Fe, asumiendo además 5 trabajadores, y su cartera de asistencia sanitaria a ASISA, que asumió además un trabajador.
- ADA, Seguros, que cedió su cartera de defensa jurídica a Legálitas.

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
Acumulado hasta 31-12-2012	717.608	737,9	582,4	78,93%
Año 2013	67.165	184,6	184,6	100,00%
Año 2014	6.353	17,3	17,3	100,00%
Año 2015	2.664	3,5	3,5	100,00%
TOTALES	793.790	943,3	787,8	83,52%

En el año 2015 el CCS asumió una nueva liquidación, relativa a la Mutualidad de Previsión Social del Personal de Aduanas, habiéndose finalizado la liquidación de la Mutualidad Escolar de Previsión Social del Colegio Salesiano de la Santísima Trinidad. Al cierre del ejercicio se encontraban pendientes 17 procesos de liquidación y 3 procesos concursales. Desde que en 1984 se instituyera este sistema, y hasta el 31 de diciembre de 2015, los procesos de liquidación y concursales encomendados al CCS han ascendido a 302 entidades, cuya distribución por Ramos se refleja a continuación:

Distribución por ramos de seguros en los que actuaban las entidades en liquidación y en concurso (1984-2015)

Ramo	Número de Entidades
No Vida	188
- Asistencia Sanitaria y Enfermedad	85
- Automóviles	66
- Crédito y Caucción	2
- Otros ramos	35
Vida	12
Reaseguro	5
Mutualidades de Previsión Social	96
Entidades de Ahorro Particular	1
Total	302



La actuación del CCS en este campo es destacable por la protección de los derechos de los asegurados y de la reputación del sector asegurador, pues minimiza los efectos negativos que para los asegurados pueden resultar 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 83,51% del importe de los créditos que estos acreedores tenían con las entidades que han entrado en liquidación.

VI. Reclamaciones y quejas

Las reclamaciones y quejas que plantean los asegurados –o sus representantes– al CCS se reciben, tramitan y resuelven en el Servicio de Atención al Asegurado (SAA), al cual pueden cursarse por vía postal o por vía telemática. En este último caso a través de una aplicación informática con acceso desde la web del CCS. Para facilitar el acceso a este servicio y su utilización por los usuarios, se ha publicado una “Guía Práctica de Tramitación de Quejas y Reclamaciones ante el Servicio de Atención al Asegurado”, cuya consulta puede hacerse desde la propia web del CCS.

En 2015 se registraron en el SAA 64 reclamaciones, que representan un reducido 0,61 por mil del total de expedientes de siniestros abiertos en el año (105.714).

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
2015	64	64	0	0,6	31,5
2014	69	69	0	0,7	46,5
2013	136	136	0	1,5	63,2

Motivo de reclamación

89%

Disconformidad con la resolución final del expediente de indemnización

35% En relación con la cobertura y procedencia de la indemnización

33% Valoración y cuantificación de los daños

21% Bienes afectados y su inclusión en la cobertura

9% Consideración del evento como extraordinario

2% Reclamaciones no procedentes

11%

Aspectos relativos a la propia tramitación del expediente

31,5%

Reclamaciones resueltas de forma totalmente estimatoria

En 2015 el tiempo medio de tramitación de las reclamaciones que llegaron al SAA, desde que se registraron hasta que se resolvieron, fue de 5 días, muy inferior a los 2 meses que establece el Reglamento del Servicio. Todas las reclamaciones se resolvieron en el ejercicio.

2.1.2. Calidad del servicio.

I. Medición de la calidad del servicio.

En la línea de los objetivos estratégicos de la entidad, y en atención al propósito de la mejora constante de las prestaciones, es intención permanente del CCS asegurar unos niveles elevados de calidad en los servicios que presta. Ello tiene una de sus concreciones más notorias en el proceso de tramitación y pago de las solicitudes de indemnización, cuyos plazos la entidad procura reducir al máximo.

Plazos de tramitación de las solicitudes de indemnización

Riesgos extraordinarios

Año	Número de días		
	Media (1)	Mediana (2)	Percentil 80 (3)
2015	56	37	78
2014	34	22	41
2013	50	23	63

RC Automóviles

Año	Número de días		
	Media (1)	Mediana (2)	Percentil 80 (3)
2015	81	63	117
2014	91	62	125
2013	81	51	105

(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 2015 se reflejan en la siguiente tabla.

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

		Nº días tramitación	
		Media	Mediana
Castilla-León (inundación) 31-01-2015	Registro	1,09	1,00
	Tasación	38,02	30,00
	Último pago	12,51	10,00
Asturias y Cantabria (inundación) 29-01-2015	Registro	1,09	1,00
	Tasación	34,89	28,00
	Último pago	7,68	7,00
Aragón (inundación) 26-02-2015	Registro	1,34	1,00
	Tasación	57,02	49,00
	Último pago	10,08	8,00
Comunidad de Madrid (inundación) 10-06-2015	Registro	1,23	1,00
	Tasación	36,22	26,00
	Último pago	12,40	8,00
Andalucía Oriental (inundación) 06-09-2015	Registro	1,16	1,00
	Tasación	34,90	29,00
	Último pago	8,86	7,00
Comunidad Valenciana (inundación) 01-11-2015	Registro	1,10	1,00
	Tasación	37,93	30,00
	Último pago	8,08	7,00

Registro: Fecha reclamación/Fecha apertura expediente
Tasación: Fecha apertura expediente/Fecha tasación definitiva
Último pago: Fecha tasación definitiva/Fecha último pago
Datos a 30 de abril de 2015

Los plazos de tramitación se acumulan principalmente en la fase de peritación de daños, por ser ésta a menudo compleja desde el punto de vista técnico. La presteza que se pretende dar a la tramitación debe conjugarse con un imprescindible rigor técnico. No obstante, y con el propósito de ofrecer una respuesta rápida a las necesidades de los asegurados, el CCS impulsa una política de concesión de anticipos a cuenta de la indemnización final, recomendando a los peritos la emisión de informes que, sobre la base de las estimaciones mínimas de los importes previsibles del daño, propongan el abono de cantidades a cuenta. Esta política se aplica especialmente a siniestros de cierta cuantía.

Anticipos a cuenta de la indemnización final

Riesgos extraordinarios

	2015	2014	2013
Número de anticipos	241	129	298
Importe anticipado (€)	19.721.877	16.016.749	32.096.593
Importe promedio por anticipo (€)	81.834	124.161	107.707

II. Niveles de satisfacción de los asegurados

La cobertura de los riesgos extraordinarios, debido al gran volumen de pérdidas compensadas y al número elevado de solicitudes de indemnización, tiene una gran significación para el CCS desde el punto de vista de los recursos operativos y financieros. De ahí que tenga gran interés para la entidad conocer el grado de satisfacción de los asegurados con la gestión de sus expedientes de siniestro. Para ello, a través de empresas especializadas, se realizan estudios sobre la calidad del servicio tal como la perciben los asegurados.

La medición se realiza mediante encuestas telefónicas en las que se solicita del asegurado una valoración de las variables que intervienen en el proceso de tramitación de los expedientes: el conocimiento del CCS 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).

Por lo que respecta 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 realizadas miden también, desde 2013, el grado de satisfacción con la presentación de solicitudes a través de la página web, en sus aspectos de acceso, facilidad para navegar y claridad y suficiencia de la información facilitada.

Si bien los resultados han venido siendo significativamente satisfactorios, el CCS mantiene una vigilancia permanente sobre ellos, con el propósito de preservarlos e incluso mejorarlos cada año.

En el primer semestre de 2015 se han realizado los siguientes estudios sobre el nivel de satisfacción de los afectados por distintas siniestralidades:

2015. Encuestas de satisfacción realizadas.

Eventos de inundación

Lugar	Fecha	Nº de Encuestas
Golfo de Cádiz	Enero	384
Castilla y León	Enero	375
Bizkaia y Araba	Enero	351
Cantabria y Asturias	Enero	349
Varios (Río Ebro)	Febrero	353
Gipuzkoa	Febrero	264
Navarra y La Rioja	Febrero	311
Comunidad Valenciana	Marzo	352
Madrid	Junio	565
Gijón	Junio	315

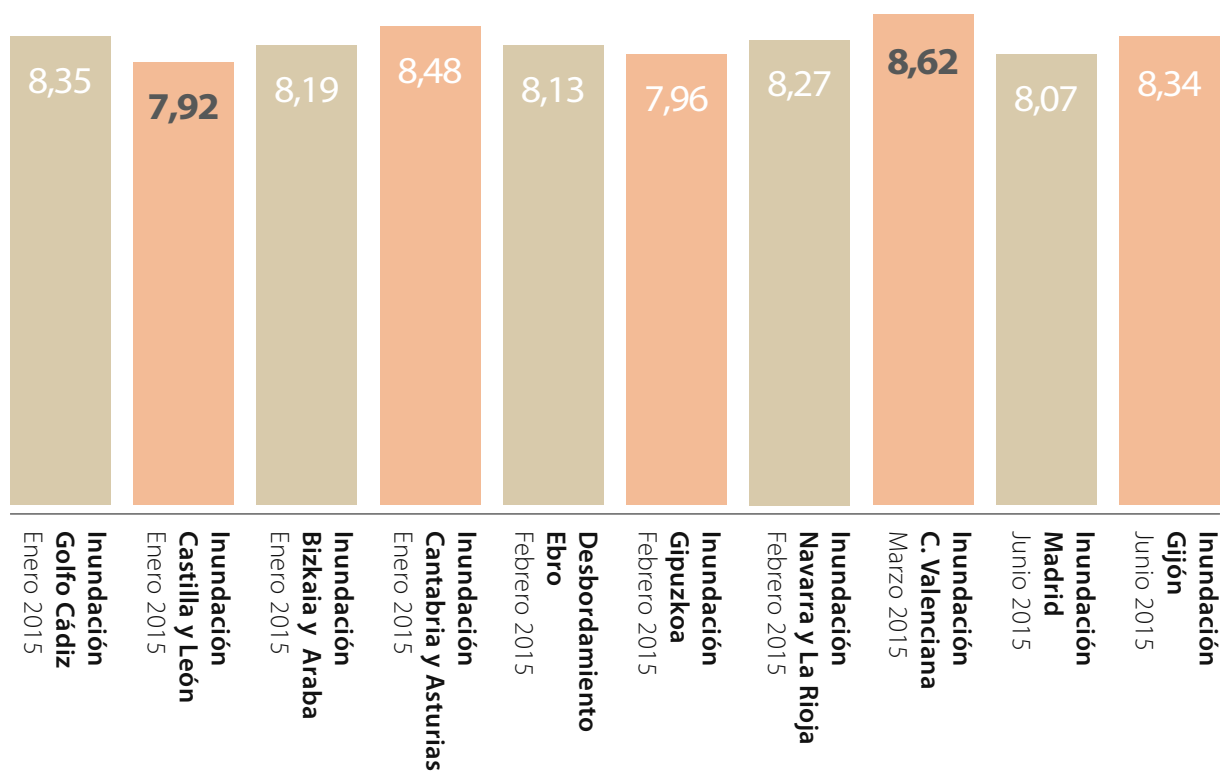
Las encuestas correspondientes a las siniestralidades del último semestre de 2015 (que en parte continuarán siendo gestionadas en los primeros meses de 2016) se han realizado durante 2016 y de sus resultados se dará cuenta en la memoria del próximo ejercicio 2016.



El grado de satisfacción general con el servicio que presta el CCS es muy alto, con puntuaciones que se distribuyen entre un 8,62 sobre 10 en las inundaciones de la Comunidad Valenciana (marzo 2015) y un 7,92 en las inundaciones de Castilla y León producidas en el mismo período.

Grado de Satisfacción General 2015

(Valoración escala 1 a 10)



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

Inundaciones enero 2015	
Golfo de Cádiz	71,6
Norte de España (enero 2015)	
Castilla y León	60,3
Bizkaia y Araba	70,7
Cantabria y Asturias	67,2
Norte de España (febrero 2015)	
Desbordamiento del río Ebro	71,7
Gipuzkoa	91,7
Navarra y La Rioja	71,8
Inundaciones marzo 2015	
Comunidad Valenciana	61,2
Inundaciones junio 2015	
Madrid	61,0
Gijón	61,4

El mayor grado de conocimiento previo del CCS por parte de los perceptores se registra en Gipuzkoa, con un porcentaje cercano al 92%.

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

Inundaciones enero 2015	
Golfo de Cádiz	8,73
Norte de España (enero 2015)	
Castilla y León	7,99
Bizkaia y Araba	8,41
Cantabria y Asturias	8,37
Norte de España (febrero 2015)	
Desbordamiento del río Ebro	8,48
Gipuzkoa	8,38
Navarra y La Rioja	8,59
Inundaciones marzo 2015	
Comunidad Valenciana	8,64
Inundaciones junio 2015	
Madrid	8,27
Gijón	8,76

La calidad de la atención del CAT es siempre valorada muy positivamente, destacando el trato afable de la persona que atendió la llamada.

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

Inundaciones enero 2015	
Golfo de Cádiz	8,50
Norte de España (enero 2015)	
Castilla y León	7,19
Bizkaia y Araba	7,34
Cantabria y Asturias	7,61
Norte de España (febrero 2015)	
Desbordamiento del río Ebro	7,39
Gipuzkoa	7,81
Navarra y La Rioja	8,24
Inundaciones marzo 2015	
Comunidad Valenciana	8,95
Inundaciones junio 2015	
Madrid	7,83
Gijón	8,06

La web de la entidad es valorada por los asegurados con un notable alto (7,89).

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

Inundaciones enero 2015	
Golfo de Cádiz	8,57
Norte de España (enero 2015)	
Castilla y León	8,17
Bizkaia y Araba	8,28
Cantabria y Asturias	8,59
Norte de España (febrero 2015)	
Desbordamiento del río Ebro	8,28
Gipuzkoa	7,91
Navarra y La Rioja	8,52
Inundaciones marzo 2015	
Comunidad Valenciana	8,68
Inundaciones junio 2015	
Madrid	8,30
Gijón	8,71

La labor del perito y el trato que reciben de él los asegurados ha sido siempre uno de los puntos más valorados, destacándose aquí la puntuación en la Comunidad Valenciana: 8,68.

Grado de Satisfacción de los Perceptores de Indemnización del CCS como consecuencia de Siniestralidades Extraordinarias (continuación)

E. Valoración del tiempo transcurrido desde que se presentó la solicitud de indemnización hasta que se produjo el cobro (escala de 1 a 10)		F. Valoración del grado de satisfacción con el importe de la indemnización recibida, (escala de 1 a 10)	
Inundaciones enero 2015		Inundaciones enero 2015	
Golfo de Cádiz	8,21	Golfo de Cádiz	7,83
Norte de España (enero 2015)		Norte de España (enero 2015)	
Castilla y León	7,89	Castilla y León	7,23
Bizkaia y Araba	8,30	Bizkaia y Araba	7,46
Cantabria y Asturias	8,43	Cantabria y Asturias	7,78
Norte de España (febrero 2015)		Norte de España (febrero 2015)	
Desbordamiento del río Ebro	7,91	Desbordamiento del río Ebro	7,33
Gipuzkoa	7,80	Gipuzkoa	7,43
Navarra y La Rioja	8,20	Navarra y La Rioja	7,59
Inundaciones marzo 2015		Inundaciones marzo 2015	
Comunidad Valenciana	8,55	Comunidad Valenciana	7,84
Inundaciones junio 2015		Inundaciones junio 2015	
Madrid	8,04	Madrid	7,38
Gijón	8,41	Gijón	7,68

El tiempo de tramitación presenta un alto grado de satisfacción, destacándose la puntuación en la Comunidad Valenciana (8,55).

Ésta es una de las variables más controvertidas en la tramitación de siniestros; pero aun así, la valoración recibida es bastante satisfactoria.

Debe señalarse la especial atención que presta el CCS a las relaciones con los mediadores (agentes y corredores de seguros), reconociendo así que su papel es fundamental en la atención a los asegurados, al actuar como intermediarios entre el CCS y éstos, asesorando y llevando a cabo en su nombre las actuaciones ante el CCS. Fruto de esa especial colaboración entre los mediadores de seguros y el CCS en el contexto de la gestión de las indemnizaciones a asegurados y terceros perjudicados son las jornadas sobre la actividad aseguradora del CCS organizadas en el transcurso de 2015 para los Colegios de Baleares, Lugo, Zaragoza y Teruel, Girona y Alicante.



En junio de 2015 el Colegio de Mediadores de Seguros de Zaragoza y Teruel otorgó un premio al CCS reconociendo su labor como institución aseguradora en materia de riesgos extraordinarios.

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 Colegio 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



2.2. Relaciones con las entidades aseguradoras



La relación con las entidades aseguradoras, en un marco de estrecha colaboración, constituye un elemento crucial en la operatividad y funcionamiento del CCS y de las distintas soluciones aseguradoras que la entidad gestiona. De hecho, 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 orientación estratégica se materializa en el hecho de que la mitad de los miembros del Consejo de Administración del CCS son ejecutivos del máximo nivel de entidades aseguradoras privadas de indudable peso específico dentro del sector. De esta forma se posibilita una relación estrecha y fluida en torno a las situaciones a las que se enfrenta el sector en la práctica aseguradora. En esa misma línea son de destacar las estrechas relaciones entre UNESPA, la asociación que representa a estas entidades, y el CCS.

Buena parte de las funciones más importantes del CCS entrañan un alto grado de colaboración con las entidades aseguradoras. Desde un punto de vista operativo, el Programa de Actuación Trienal 2014-2016 (PAT) del CCS contempla la colaboración con las entidades para facilitar la tramitación y resolución de solicitudes de indemnización, tanto en el ámbito de los riesgos extraordinarios como en el seguro de responsabilidad civil de automóviles. Abundando en esa idea, uno de los objetivos generales del PAT consiste en el desarrollo y optimización de los instrumentos de colaboración entre el CCS y el sector asegurador privado.



2.2.1 La colaboración en la cobertura de riesgos extraordinarios

I. Producción y distribución de la cobertura

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

Riesgos extraordinarios

Evolución del número de pólizas por ramos (millones de euros)

Año	Daños en los bienes	Pérdida de beneficios	Daños personales
2015	48,2	14,9	52,0
2014	46,4	15,4	50,9
2013	43,9	15,6	48,0

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

Año	Daños en los bienes	Pérdida de beneficios	Daños personales
2015	5.188.924,4	259.108,6	9.213.094,7
2014	5.306.639,1	241.128,0	9.345.734,9
2013	5.178.658,7	218.710,6	8.578.188,2

El número total de pólizas con cobertura de riesgos extraordinarios ronda la cifra de 115 millones, siendo los capitales asegurados un total de 14,66 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

En materia de tramitación de las solicitudes de indemnización, de valoración de los daños y de abono de la indemnización al asegurado es preciso distinguir entre el procedimiento general -aplicable a todos los riesgos extraordinarios, excepto a la tempestad ciclónica atípica (TCA)- y el procedimiento específico aplicable a las siniestralidades de TCA.

Esta distinción obedece a que mientras que, 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, excepcionalmente, la actuación del CCS se produce cuando los vientos generadores de los daños hubiesen superado determinado umbral de velocidad, que actualmente es de 120 Km/h.

En el caso general, el CCS, como asegurador directo de los riesgos extraordinarios, asume desde el primer momento la gestión del siniestro (recepción y registro de la solicitud de indemnización; valoración pericial de los daños; tramitación del siniestro, y abono de la indemnización al asegurado por transferencia bancaria). Por tanto, tras la ocurrencia de un siniestro de riesgos extraordinarios distinto a la TCA 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 colaboran con el CCS orientando a los asegurados o incluso presentado en nombre de éstos las solicitudes a través de la página web o del CAT del CCS.

En el caso específico de daños por TCA, en cambio, para conocer en qué territorios el viento ha alcanzado carácter extraordinario es preciso que la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) emita, a solicitud del CCS, el informe correspondiente. Con el fin de evitar que los asegurados tengan que aguardar a que se produzca dicha emisión y a que el CCS, sobre la base del informe de AEMET, 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 las entidades hubiesen anticipado a los asegurados.

Este esfuerzo conjunto, ejemplo de la estrecha colaboración existente entre las entidades aseguradoras y el CCS, se ha materializado, a su vez, en dos vías procedimentales distintas, según la mayor o menor estimación inicial de los asegurados afectados, que 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.

En los casos de TCAs de gran alcance, con algunas decenas de miles de asegurados afectados, el CCS activa el convenio de colaboración suscrito con UNESPA el 14 de noviembre de 2011, en virtud del cual las entidades aseguradoras, mediante la remisión al CCS de ficheros de datos, solicitan al mismo el reembolso de las indemnizaciones que hubieran anticipado a sus asegurados, abonándose las mismas 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 las entidades hubieran incurrido.

En los casos de TCAs 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. La eficacia de este sistema alternativo quedó puesta de manifiesto con ocasión de la aplicación del mismo durante 2015 a los más de 17.000 siniestros producidos TCA ocurrida en Cataluña los días 9 y 10 de diciembre de 2014. Este sistema SCCS también es aplicable para la tramitación de siniestros del seguro obligatorio de automóviles.



Sistema de tramitación electrónica SCCS para automatizar las reclamaciones de las aseguradoras al CCS

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 ellas 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 del automóvil

I. Mejora del procedimiento de solicitud de indemnización al CCS

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 asegurado en el CCS en posición causante.
- Fondo de garantía cuando el vehículo causante sea robado o sin seguro (se excluyen las reclamaciones por daños causados por vehículo desconocido).

Tramitaciones realizadas a través del sistema SCCS en 2015

Riesgos Extraordinarios	RC Automóviles	RC Automóviles - Fondo de Garantía		Total
	Seguro Directo	Sin Seguro	Robado	
21.104	533	4.335	110	26.082

II. Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA)

El FIVA es un fichero que, gestionado por el CCS y alimentado por las entidades aseguradoras, tiene por objeto 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, con el fin de facilitar el proceso de indemnización de las víctimas y de controlar asimismo 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 2015 el número de entidades que facilitaron datos al FIVA por emitir pólizas de seguros de responsabilidad civil de automóviles fue de 67.



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

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



Consultas al FIVA

Del total de las consultas efectuadas al FIVA en el año 2015, que ascendieron a 1.314.256, correspondieron a entidades aseguradoras 724.710 (un 55,14%), prácticamente todas ellas realizadas por vía electrónica. El resto de las consultas corresponden a particulares, juzgados, fiscalía, centros sanitarios y otros interesados.

Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA)

Año	2015	2014	2013
Nº de vehículos en el fichero	29.125.792	28.801.437	28.597.783
Nº de consultas totales	1.314.256	1.231.634	1.150.308
Nº consultas efectuadas por entidades aseguradoras	724.710	687.962	654.577

A finales de 2014 se inició conjuntamente por el CCS y la Dirección General de Tráfico, con la asistencia técnica de la sociedad especializada TIREA, participada por el CCS y por las entidades aseguradoras, un proceso de reingeniería del FIVA con la finalidad de enriquecer la información contenida en el fichero, mejorar los procedimientos de suministro y contraste de la información y de actualizar la tecnología que soporta el sistema. Dicho proceso de reingeniería ha continuado a lo largo de 2015 y ha repercutido en la mejora tanto de la tramitación de las indemnizaciones como de la detección de los vehículos que circulan ilegalmente sin el seguro obligatorio.

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

La Cuarta Directiva del seguro de responsabilidad civil de automóviles, incorporada a la normativa española, creó unos mecanismos de protección encaminados a que el perjudicado en un accidente de circulación acaecido en un Estado distinto al de su residencia pueda identificar con facilidad la aseguradora del vehículo que le ha ocasionado los daños, dirigirse a continuación al representante de ésta en su propio Estado de residencia y 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 al Organismo de Información de dichos Estados.

El CCS es el Organismo de Información designado para 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.

Año 2015.
Organismo
de Información.
Nº de solicitudes
de información
recibidas/realizadas
por el CCS.

3.067

Recibidas sobre
matrículas españolas

2.869

Realizadas sobre
matrículas extranjeras

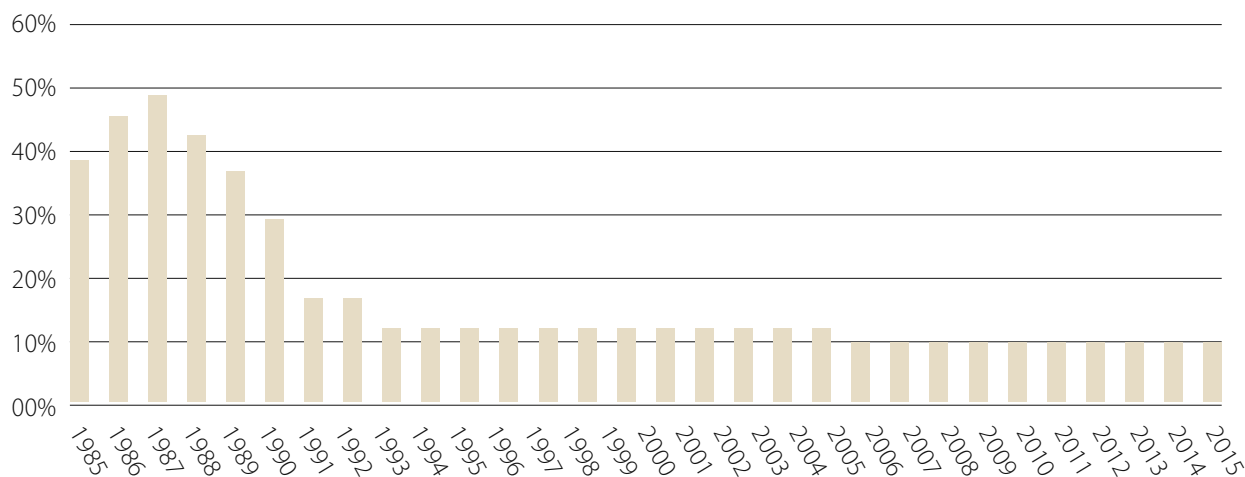
En la actualidad 67 entidades del total que operan en España tienen designado representante en cada uno de los países del Espacio Económico Europeo, y así consta en los registros correspondientes.

2.2.3. Relaciones en el ámbito del seguro agrario combinado

El CCS tiene reservados tres importantes cometidos en el sistema del seguro agrario combinado (SAC): la participación en el cuadro de coaseguro, el papel de reasegurador obligatorio del sistema y el control de las peritaciones de las explotaciones siniestradas.

En el primer ámbito citado es donde se da un mayor nivel de colaboración con las entidades aseguradoras participantes en el cuadro de coaseguro, que es gestionado por Agroseguro. El CCS debe asumir la parte del coaseguro que no sea cubierta por el mercado.

Participación del CCS en el cuadro del coaseguro de Agroseguro



La participación del CCS en ese cuadro es actualmente del 10%, habiendo llegado a ser del 49,65% en el Plan de Seguros Agrarios de 1987.

También en el marco del sistema del SAC, el CCS es además el reasegurador obligatorio del cuadro de coaseguro, pudiendo retroceder al reaseguro la parte que estime oportuna. Durante 2015 no se firmó ningún contrato de retrocesión. El último contrato firmado tuvo una vigencia trianual: de 2006 a 2008.

2.2.4. Relaciones de colaboración en el ámbito de la liquidación de recargos

Conforme a la normativa vigente, los contratos de seguro celebrados por entidades españolas o por entidades extranjeras que, en régimen de Derecho de Establecimiento o Libre Prestación de Servicios, cubran riesgos localizados o asuman compromisos en España, están sujetos a la aplicación de los recargos a favor del CCS. El tomador del seguro paga el recargo a la entidad aseguradora, quien por cuenta del CCS lo recauda (junto con sus primas) y lo liquida e ingresa.

Los 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.

A los efectos de declaración y liquidación de los recargos, las entidades aseguradoras tienen designado un representante que actúa como interlocutor con el CCS y cuenta con la condición de miembro del sistema de recaudación una vez registrado en el fichero de representantes de entidades aseguradoras, en poder del propio CCS.

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.

La comprobación del adecuado cumplimiento por las entidades aseguradoras de la obligación de recaudar los recargos se realiza mediante un seguimiento sistemático de las autoliquidaciones presentadas, resolviendo con las entidades aseguradoras las incidencias que surjan del mismo.

Por otra parte, conforme a lo establecido en el Estatuto Legal del CCS, corresponde a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) la inspección de los recargos y primas que recauden las entidades aseguradoras por cuenta del CCS, para lo cual se efectúa anualmente una propuesta de Plan de Inspección. La atención de los costes a que da lugar este servicio le corresponde al CCS, hallándose en tramitación el convenio entre la DGSFP y el CCS que regule esta actuación.

La web del CCS contiene, a disposición de las entidades aseguradoras y de todos los interesados, un instrumento de ayuda a la tarificación que permite comprobar de forma automática el importe de los recargos a abonar al CCS introduciendo los datos de la póliza correspondiente.

Junto al tarificador, la web ofrece también una base de datos de los criterios a aplicar para la correcta tarificación, así como la posibilidad de realizar consultas directamente al CCS sobre las distintas situaciones que se pueden presentar.

Es de destacar que, por su labor recaudatoria de recargos a favor del CCS en el seguro de riesgos extraordinarios, las entidades aseguradoras reciben una comisión del 5% del importe de los recargos liquidados.

**Riesgos
extraordinarios**
Comisiones
(+ IVA) pagadas por
la gestión de cobro
(millones de euros)



2.2.5. Otros ámbitos de relación con las entidades aseguradoras

El artículo 3.2 del Estatuto Legal faculta al CCS para concertar pactos de coaseguro o de reaseguro en aquellos supuestos en que concurran razones de interés público que lo aconsejen, atendiendo a la situación y circunstancias del mercado asegurador español.

En aplicación de tal facultad, desde el 1 de enero de 1998 el CCS está integrado en el **Pool Español de Riesgos Medioambientales (PERM)**. Este pool ofrece, en régimen de correaseguro, cobertura para los daños y perjuicios causados por contaminación que, en cualquier caso, habrán de producirse de forma accidental y aleatoria.



La participación del CCS en el PERM para el año 2015 ha sido de 5,67%, siendo su retención máxima de 1.140.000 euros.

Asimismo, desde el ejercicio 2003 el CCS 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 0,29% en 2015.

Como administrador de fondos ajenos a su patrimonio, el CCS desempeña la función de gestor y administrador del Fondo de Reserva de los Riesgos de la Internacionalización (FRRI), dentro del sistema de cobertura estatal de los riesgos derivados de la actividad exterior de las empresas españolas. El citado FRRI fue 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. Mediante el mecanismo FRRI, que entró en funcionamiento el 1 de enero de 2015, se ponen a disposición del sistema empresarial y financiero español los recursos económicos que el Estado dedica a la cobertura de los riesgos que conllevan las operaciones en el exterior, reforzando el equilibrio financiero y minimizando el impacto presupuestario 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 colaboración con el agente gestor de las coberturas, la Compañía Española del Seguro de Crédito a la Exportación (**CESCE**).



El CCS es el gestor y administrador del Fondo de Reserva de los Riesgos de la Internacionalización (FRRI), cuya constitución efectiva se realizó el 1 de enero de 2015



2.3. Relaciones con los proveedores

Para el CCS revisten gran importancia, en términos de sostenibilidad, las relaciones con todos los proveedores, ya se trate de obras, suministros, servicios u otro tipo. Para su selección el CCS aplica, con carácter general, el principio de transparencia, basado en la concurrencia y publicidad, persiguiendo así el logro de los máximos 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, 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.

El CCS se fija como propósito 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 es posible.



Con carácter general, y sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos de solvencia financiera y técnica que establece la normativa pública, la política de selección de proveedores del CCS se inspira en los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que establecen pautas de comportamiento de las empresas en los ámbitos de los derechos humanos, las relaciones laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

2.3.1. Relaciones con proveedores de servicios profesionales especializados

En el desarrollo y ejecución de las competencias que el CCS tiene encomendadas hay ámbitos para los que se requiere la contribución de servicios especializados prestados por profesionales externos a la entidad, que se rigen por sus propias exigencias deontológicas, corporativas, etc. En la medida en que los citados profesionales colaboran en el mejor cumplimiento de las funciones de la entidad, su desempeño profesional 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 su autonomía profesional. En torno a la referida supervisión, el Programa de Actuación Trienal 2014-2016 ha recogido un capítulo específico relativo a la evaluación periódica, mediante la realización de encuestas, de la calidad del servicio profesional de los colaboradores externos, cuya aplicación ha permitido disponer de una información completa para valorar el rendimiento de estos profesionales.

I. Peritos tasadores de seguros

A. Valoración de daños

La preceptiva valoración pericial de daños, previa a la indemnización que corresponda por la cobertura de los riesgos extraordinarios o por la de responsabilidad civil de automóviles, es encargada por el CCS a profesionales externos, en número que dependerá del alcance del siniestro. Puede tratarse de gabinetes periciales o de personas físicas, pero en todo caso los citados profesionales han de tener la titulación universitaria adecuada al tipo de cometido que se les encomienda.

El CCS contrata estos servicios de tasación en régimen de arrendamiento de servicios a los profesionales que los ofrecen en el mercado. 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. Esta herramienta permite realizar electrónicamente tanto el encargo del expediente al perito, como la incorporación por éste de los informes periciales y otros documentos y datos recabados durante su actuación, y que son necesarios para la tramitación y resolución del expediente. Se evita, de este modo, el traslado de documentación en soporte papel entre el perito y el CCS y se agilizan y simplifican los trámites para el asegurado.

Nº de peritos tasadores que prestan servicios al CCS

	2015	2014	2013
Gabinetes	52	58	61
Profesionales independientes	124	128	133

Índices relacionados con las actuaciones en peritación

Seguro	2015	2014	2013
Riesgos extraordinarios (*)			
Número de peritaciones	43.298	29.427	29.444
Porcentaje de expedientes tasados sobre registrados	61,4%	42,7%	50,5%
Fondo de Garantía (SOA)			
Número de peritaciones	4.087	4.823	4.908
Porcentaje de expedientes tasados sobre registrados	15,2%	15,3%	14,0%
Aseguramiento de RC automóviles			
Número de peritaciones	1.219	1.576	1.778
Porcentaje de expedientes tasados sobre registrados	16,6%	17,6%	17,0%

(*) 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 los servicios prestados por los colaboradores externos en general y los peritos tasadores en particular tiene para el CCS, el Programa de Actuación Trienal 2014-2016 contempla la realización de evaluaciones periódicas de la calidad del servicio y el grado de adecuación a los requerimientos de la entidad. En ejecución del mismo, en 2013 el CCS 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 dispone, además, de una valoración externa de la actuación pericial aportada por los propios asegurados. En este sentido y tal y como se ha presentado en el apartado 2.1.2, los resultados de las encuestas realizadas a los asegurados muestran un alto grado de satisfacción con el trabajo efectuado por el perito. Las variables sometidas a valoración tienen que ver con el trato recibido, el tiempo transcurrido desde la comunicación de daños hasta que el perito se pone en contacto con el asegurado, la calidad y la suficiencia de la información y las explicaciones facilitadas por el mismo.

B. Control de peritaciones en el SAC

En su papel de reasegurador del ramo del seguro agrario combinado (SAC), el CCS tiene encomendada la función del control de las peritaciones de los siniestros 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 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 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 366 peritos en 2015. Algunas de las tasaciones de 180 de ellos han sido objeto de control por parte del CCS en ese año. Ello supone que un 49,18% de los peritos activos en 2015 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 2015 a los servicios de 122 peritos. Algunas de las tasaciones de 49 de ellos han sido objeto de control por parte del CCS en este año. Ello supone que la actuación profesional de un 40,16% de los peritos activos en 2015 ha sido objeto de control.



Durante 2015 el CCS realizó el control de peritaciones en 4.003 parcelas agrícolas, con una superficie global de 5.086,26 hectáreas. Ello supone aproximadamente el 0,50% de las parcelas siniestradas y el 0,42% de la superficie siniestrada. En el mismo período se controlaron 254 peritaciones de seguro pecuario, que suponen el 0,21% de los siniestros de este tipo.

II. Peritos médicos

En el ámbito del seguro de responsabilidad civil del automóvil, y también 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, que actúan en régimen de arrendamiento de servicios, 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.

Nº de peritos médicos que prestan servicios al CCS

	2015	2014	2013
Gabinetes	2	2	2
Profesionales independientes	16	16	17

Al igual que en el caso de los peritos tasadores de seguros, el CCS contrasta con las delegaciones territoriales de forma periódica la calidad del servicio que prestan a la entidad estos colaboradores.

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.

Expedientes con procedimientos judiciales

	2015	2014	2013
Riesgos extraordinarios			
Nº expedientes con procedimiento judicial	249	324	249
% de expedientes judiciales sobre expedientes registrados	0,4%	0,5%	0,5%
RC Automóviles - Fondo de garantía			
Nº expedientes con procedimiento judicial	10.754	11.248	12.246
% de expedientes judiciales sobre expedientes registrados	39,5%	38,3%	38,8%
RC Automóviles - Seguro directo			
Nº expedientes con procedimiento judicial	408	487	605
% de expedientes judiciales sobre expedientes registrados	5,3%	5,7%	6,2%

Dado el volumen tan elevado de procesos judiciales que generan los accidentes de circulación, en especial en casos de daños personales, el CCS continúa incentivando, en beneficio de las víctimas y de los perjudicados, la resolución de siniestros mediante acuerdos con las partes.

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

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

IV. Entidades bancarias colaboradoras

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

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

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

V. Centros sanitarios

En el marco legal del seguro de responsabilidad civil del automóvil, el CCS viene suscribiendo convenios de asistencia sanitaria, conjuntamente con UNESPA, con los diferentes servicios de salud públicos y privados, así como de emergencias sanitarias para la atención médica y hospitalaria de los lesionados en accidentes de circulación. Tanto en el ámbito público como en el privado estos convenios constituyen un elemento esencial en el funcionamiento del seguro obligatorio de automóviles, cuya prioridad máxima es la protección de las víctimas de accidentes de tráfico.

El cuantioso 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, desde hace alrededor de 5 décadas, la celebración de tales convenios en beneficio de todas las partes implicadas, con homogeneización de prestaciones y tarifas y 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.



La existencia de los convenios de asistencia sanitaria constituye un inmejorable instrumento de protección a las víctimas de los accidentes, puesto que a través de los mismos 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 2015 son los siguientes:

Convenios de asistencia con Centros Sanitarios

Convenio	Vigencia
Convenio marco de asistencia sanitaria con la sanidad pública	2014-2016
Convenio de asistencia sanitaria con el Servicio Navarro de Salud	2014-2016
Convenio de asistencia sanitaria con el Servicio Valenciano de Salud	2014-2016
Convenio marco en el ámbito de la sanidad privada, de carácter hospitalario y extrahospitalario	2014-2017
Convenio marco de emergencias sanitarias	2014-2016

En el transcurso de 2015 se han realizado los trabajos preparatorios conjuntos entre Unespa, en representación de las entidades aseguradoras, y el CCS para analizar la forma en que cabe adaptar estos convenios al nuevo sistema legal de valoración de daños personales en accidentes de circulación, cuya entrada en vigor se ha producido el 1 de enero de 2016, y a las especialidades contenidas en el mismo en materia de atención sanitaria de grandes lesionados.

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 del Texto Refundido de Ley de Contratos del Sector Público (LCSP) referidas a las entidades que no sean 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 Estado (<https://contrataciondelestado.es>) para los contratos de obras de cuantía superior a 1.000.000 euros, y para los contratos de suministros, servicios y otros de cuantía superior a 600.000 euros.
- Anuncio público de las licitaciones en la Plataforma de Contratación del Estado (<https://contrataciondelestado.es>) para contratos de obras de cuantía comprendida entre 500.000 y 1.000.000 euros, y para contratos de suministros, servicios y otros de cuantía comprendida entre 300.000 y 600.000 euros.

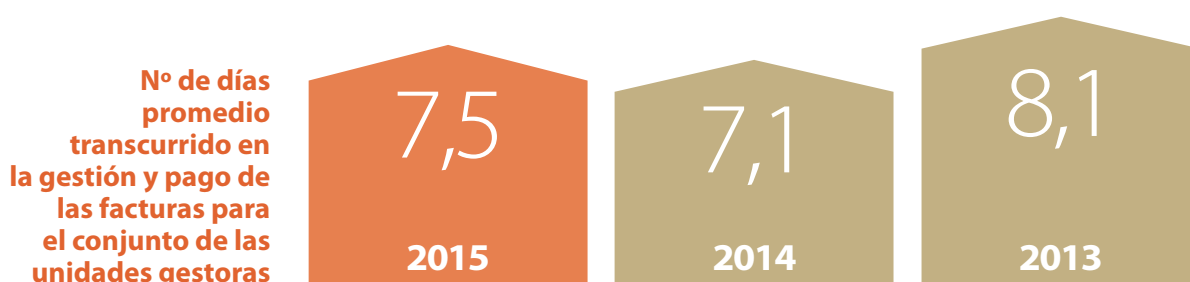
Con carácter general, para los contratos de cuantía superior a los 50.000 euros se elabora un pliego de bases, que forma parte integrante del contrato y establece las líneas que regirán la contratación, siempre garantizando los principios de transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación a todos los licitadores.

En este contexto de relaciones, el objetivo del CCS es favorecer a aquellos proveedores de suministros y servicios que asuman un mayor compromiso en relación con la protección del medio ambiente. Ello ya se está llevando a cabo en algunos aspectos, como es el caso de la exigencia de aplicación de la Norma ISO-14001 en algunos contratos de servicios, o el requisito de retirada por recompra del material usado 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.

Los resultados obtenidos permiten apreciar el compromiso del CCS en este ámbito al situar los plazos promedio de pago en el entorno de los 7 días.



Con el objetivo de mejorar la competitividad de las empresas, reduciendo la morosidad de las administraciones públicas, el 27 de diciembre de 2013 se promulgó la Ley 25/2013 de impulso de la factura electrónica y la creación del registro contable de facturas en el sector público.

Durante 2015 el CCS ha dado los pasos necesarios para crear un punto general de registro de facturas que esté integrado en el sistema de aplicaciones y en el que los proveedores de la entidad puedan presentar sus facturas electrónicas, lo que permite una mejora añadida en los procedimientos de pago al proveedor y tener mayor certeza de las facturas pendientes de pago.

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. Concretamente, a lo largo del año se emitieron un total de 47 facturas electrónicas sobre un total de 363, lo que supone un 13% de las facturas emitidas, que se corresponden al 100% con el número de arrendatarios públicos. Es decir, a todos los arrendatarios del sector público la entidad les emitió factura electrónica.

Por otro lado, a los organismos públicos tomadores de pólizas de seguro obligatorio de automóviles contratadas con el CCS se les emite, a principios de año, una liquidación de cuotas correspondiente al ejercicio anterior, debiendo realizar el abono en el plazo de un mes desde su recepción. Durante 2015 constaban registrados 288 organismos en esta situación, a los que se emitió documento de liquidación. En sí, este documento no es una factura. Simplemente es el documento en el que se recoge el importe total de los recibos de seguro obligatorio de automóviles. A aquellos organismos que han proporcionado a la entidad los datos necesarios que establece la normativa sobre facturación electrónica (en nuestro caso, 55 en total) se les facilita la liquidación a través de la aplicación para este tipo de facturación, lo que ha representado un 19% de las liquidaciones emitidas.

(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."

2.4. Relaciones con los clientes arrendatarios de inmuebles

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

El CCS es propietario de 20 inmuebles de uso propio (sede central y oficinas de las delegaciones territoriales) y de otros 18 inmuebles (que totalizan en torno a 101.000 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 2015, el 4,8% del total de las inversiones a valor de mercado, situándose este porcentaje en una posición intermedia al que registran 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 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 2015 se han realizado en los inmuebles de Pº Castellana, 147 (Madrid) y Saturno, 1 (Pozuelo de Alarcón) y se ha procedido a la finalización de las obras de renovación en Serrano, 69 (Madrid).

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

Como consecuencia de la entrada en vigor del Real Decreto 235/2013, de 5 de abril, en 2013 se completó el proceso de obtención de las certificaciones de eficiencia energética para todo el patrimonio inmobiliario del CCS. Durante 2015 se ha continuado con el proceso de actualización de dichas certificaciones en varios inmuebles de la entidad.



En 2015 los ingresos totales de los edificios en explotación ascendieron a 19,4 millones de euros, lo que supone un descenso del 10,6% con respecto a 2014, como consecuencia de la caída de los precios de alquiler en el mercado de oficinas y de la nueva situación del edificio del Pº de la Castellana nº 44, sede de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones, en régimen de cesión de uso desde el 1 de enero de 2015, como consecuencia del marco de relaciones CCS-DGSFP establecido por la LOSSEAR.

Ante tal coyuntura, la estrategia seguida por el CCS ha priorizado el mantenimiento de los niveles de ocupación. A cierre de 2015 el nivel de ocupación fue del 83%, por encima del 81% de 2014.



2.5. Relaciones con los medios de comunicación

El mantenimiento de las mejores relaciones con los medios de comunicación es un elemento fundamental para la estrategia del CCS, no solamente por aspectos reputacionales, sino sobre todo para lograr, con su contribución, prestar cada día un mejor servicio a la sociedad, facilitando la más transparente, completa y clara información sobre los distintos aspectos de la actividad de la entidad.

En términos generales, 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, de revistas especializadas del sector asegurador que publican entrevistas o artículos.

Más específicamente, los medios de comunicación representan un vehículo muy eficiente en la política de información del CCS ante la ocurrencia 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.

Además, durante 2015 la entidad ha atendido de forma permanente la solicitud 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.



Anuncios relacionados con las funciones del CCS

A lo largo del año 2015 el CCS publicó:

- 11 anuncios informativos con motivo de las inundaciones producidas en el norte de España a finales de enero, en Castellón y Valencia durante el mes de marzo, en Asturias y Cantabria en junio y en Canarias en octubre.
- 3 anuncios informativos en diarios de ámbito local y nacional para informar a los asegurados sobre los procedimientos de liquidación de entidades aseguradoras.

En aplicación del PAT 2014-2016, que prevé acciones de difusión de las actividades del CCS en los medios de comunicación, se aprobó en noviembre de 2015 una Guía de Relaciones con los Medios de Comunicación, con el fin de establecer pautas de procedimiento interno para el desarrollo de las relaciones con los medios.



2.6. Relaciones con otras instituciones públicas y privadas

2.6.1. Ámbito español

Un aspecto relevante de la presencia del CCS en la sociedad es el amplio abanico de relaciones que, en el ejercicio de las funciones que tiene encomendadas, y sobre fundamentos de colaboración y de respeto mutuos, establece la entidad con gran número de organismos e instituciones públicas o privadas.

De esa forma, tal y como se viene recogiendo en los sucesivos programas de actuación trienal, se cubre uno de los objetivos prioritarios del CCS, cual es el reforzamiento del sistema de intercomunicación permanente entre la sociedad española, el sistema asegurador privado y el CCS, como forma de conocer y recoger las demandas sociales y ofrecer la respuesta aseguradora más adecuada.

Especialmente relevante es la relación del CCS con la DGSFP, con la que mantiene una dependencia orgánica, pues a través de ella la entidad se integra en el Ministerio de Economía y Competitividad. Además, la Directora General de Seguros y Fondos de Pensiones es la Presidenta del CCS y de su Consejo de Administración.

Lugar destacable merecen también las relaciones con las instituciones que representan a los principales colectivos del sector asegurador español, empezando por las aseguradoras, y siguiendo por los mediadores de seguros, los gerentes de riesgos y los peritos tasadores de seguros. En este sentido cabe citar a las siguientes instituciones:

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

En el contexto de las extensas relaciones institucionales ha destacado en 2015 la estrecha colaboración prestada por el CCS durante el proceso de preparación y publicación del II Manual de Catástrofes Naturales de la asociación de gerentes de riesgos AGERS, así como la intervención de nuestra entidad en los actos de presentación al sector asegurador y de la gerencia de riesgos de este Manual llevados a cabo tanto en Madrid como en Barcelona.

Con otras instituciones y organizaciones se dan distintas formas de relación en función del distinto nivel de participación del CCS. En algunas de ellas, y en lo que constituiría el mayor grado de relación y de presencia institucional, nuestra entidad está representada en sus órganos de gobierno y administración, 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 Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones (ICEA) y de la Sección Española de la Asociación Internacional de Derecho de Seguros (SEAIDA).

Otras relaciones se establecen y justifican por su incidencia en alguna de las funciones del CCS. En el campo de las valoraciones de daños, cabe citar el contrato marco con la sociedad mercantil estatal Ingeniería de Sistemas para la Defensa de España, S.A.U. (ISDEFE) para la realización de trabajos de apoyo y asistencia técnica al CCS en las tasaciones de daños que realiza la entidad.

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, cual es el mejor conocimiento de los riesgos, fomentando la investigación y su divulgación. Y 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 y/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
- Dirección General del Agua
- Instituto Geológico y Minero de España (IGME)
- Instituto Geográfico Nacional (IGN)
- Agencia Estatal de Meteorología (AEMET)

Los dictámenes de AEMET sirven como certificación técnica sobre el comportamiento, alcance e intensidad de eventos meteorológicos cuya cobertura corre a cargo del CCS (ver apartado 4.2).

2.6.2. Relaciones internacionales

El CCS es una entidad que goza de un consolidado prestigio internacional como solución aseguradora en el ámbito del mercado español. Su dilatada trayectoria histórica y su experiencia exitosa en el tratamiento de determinados riesgos le otorgan un especial predicamento entre los sistemas comparados de cobertura. Ello es así fundamentalmente en lo que respecta a su papel protagonista en la cobertura de los riesgos extraordinarios, en su actuación como fondo de garantía, tanto en el terreno del seguro de responsabilidad civil de automóviles como en el de la liquidación de entidades aseguradoras, y en su participación en el sistema de cobertura del seguro agrario combinado.

La alta especialización del CCS en los ámbitos del riesgo catastrófico, fondo de garantía del seguro del automóvil, procesos de insolvencia de entidades aseguradoras y seguro agrario, es del interés de instituciones públicas y privadas de muchos países, a los que el CCS ofrece desinteresadamente su colaboración para contribuir en lo posible al desarrollo de sistemas de cobertura de estos riesgos en sus respectivos mercados. Con frecuencia el CCS es invitado a participar en distintos foros, reuniones y grupos de trabajo internacionales. También son numerosas las delegaciones extranjeras que visitan la sede central del CCS para conocer con cierta profundidad su actividad y funcionamiento. Así, y con ese fin, en 2015 el CCS recibió la visita de representantes o delegaciones de varios países, como Australia, Corea del Sur, Francia, Japón, México, República Dominicana, Rusia, Suiza, Turquía o Vietnam.

De igual modo, es interés del CCS seguir de cerca cuanto acontece en el entorno internacional en materias relacionadas con sus distintas competencias, por lo que presta su colaboración en diferentes foros, reuniones, congresos, etc. En esa línea el CCS participa, por invitación de UNESPA, en los grupos de trabajo de Insurance Europe (la asociación europea de seguros y reaseguros) sobre cobertura de riesgos naturales, cambio climático, etc. Además, es miembro de varias organizaciones y plataformas internacionales:

- Foro Mundial de Programas de Catástrofes (WPCP)
- Foro Internacional de Sistemas de Garantía de Seguros (IFIGS)
- Asociación Latinoamericana para el Desarrollo del Seguro Agropecuario (ALASA)
- Asociación Internacional de Oficinas Nacionales de Seguro de Automóviles (IANMIB) – Consejo de Oficinas
- Asociación Internacional de Aseguradores de la Producción Agraria (AIAG)

En el seno de la OCDE, y con el fin de asesorar a los países miembros y no miembros sobre cuestiones relacionadas con la gestión y respuesta frente a grandes catástrofes, está constituido un Consejo Asesor de Alto Nivel, que congrega a representantes de instituciones de prestigio internacional relacionadas con la gestión y el aseguramiento de este tipo de riesgos, y del que el Director General y el Subdirector de Estudios y Relaciones Internacionales son miembros.

Aparte de la asistencia a reuniones, conferencias y grupos de trabajo en las referidas organizaciones y plataformas, el CCS ha estado representado en otros eventos internacionales de relevancia en relación con su actividad, como los siguientes:

- COP21-París (XXI) Conferencia de las Partes de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático.
- Experts Group on Banking, Payments and Insurance (Bruselas)
- National Terrorism Reinsurance Pool Congress (Londres)
- Jornada CCR-CAT, organizada por la Caja Central de Reaseguro-CCR (París).

Los representantes del CCS asistieron a la COP21 integrados en la delegación de España por invitación de la Oficina Española del Cambio Climático (OECC). Por otro lado, y en el marco de esta Conferencia de París, la CCR organizó un evento paralelo sobre el papel del seguro ante el cambio climático, en cuyo panel de debate participó la Presidenta del CCS.

En el ámbito de su actividad en el seguro de responsabilidad civil de automóviles, y en el marco de la Conferencia Anual de Fondos de Garantía de la Unión Europea celebrada en noviembre de 2015 en Riga (Letonia), el CCS llevó a cabo una presentación a los demás organismos del nuevo sistema legal para la valoración de los daños y perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación.



Foro Internacional de Sistemas de Garantía de Seguros International Forum of Insurance Guarantee Schemes

En el ámbito de los procesos de insolvencia de entidades aseguradoras, el CCS es socio fundador del Foro Internacional de Sistemas de Garantía de Seguros (IFIGS en sus siglas en inglés), formado por sistemas de garantía de seguros de todo el mundo. Su objetivo es el intercambio de información y de experiencias entre los miembros. En 2015 el CCS fue el encargado de organizar su 3ª Conferencia Internacional, que tuvo lugar en Madrid los días 26 y 27 de mayo, y en la que estuvieron representados sistemas de garantía de 17 países de América del Norte, África, Asia y Europa.



2.6.3. Colaboración en el ámbito de la formación

En el campo de la formación es de destacar el interés del CCS por colaborar con universidades, colegios de mediadores de seguros, colegios y asociaciones profesionales y otras instituciones en 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 2015:

- Fundación de la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI)
- Fundación General de la Universidad de La Laguna
- Fundación General de la Universidad Politécnica de Madrid
- Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros
- Universidad de Alicante
- ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones)

El convenio de colaboración que se suscribe anualmente con la Fundación SEPI favorece la formación y la inserción en el mundo de la empresa de jóvenes titulados universitarios, que son seleccionados por la Fundación sobre la base de sus expedientes académicos.

En 2015 el CCS colaboró un año más en el programa "4º ESO + EMPRESA", promovido por la Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid, cuyo objetivo es dar a conocer el mundo laboral a alumnos de cuarto curso de enseñanza secundaria. El instituto que participó en este programa fue el IES Calderón de la Barca, de Pinto.

Desde el año 2010 el CCS viene colaborando con la Universidad de Alicante en el desarrollo de un Máster en "Planificación y Gestión de Riesgos Naturales", que ha hecho posible que dicha formación de postgrado haya sido recibida por un gran número de graduados universitarios.



2.7. Relaciones con los empleados

Las personas que trabajan en el CCS son un activo de primer orden y constituyen uno de los pilares básicos de la política de sostenibilidad de la organización y del mejor y más eficaz desarrollo de sus funciones. En este ámbito, el CCS procura la compatibilidad entre los objetivos personales y profesionales de los empleados con las necesidades de la organización.

En los aspectos laborales y de derechos humanos, esta política se fundamenta en normas reconocidas internacionalmente, que han sido adoptadas y desarrolladas por la legislación española. En esa línea, el CCS aplica 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.

El carácter público de la entidad implica necesariamente la aplicación de las políticas comunes al sector público, lo cual no es obstáculo para la existencia de una estrategia propia en el área de los recursos humanos, alineada con los objetivos propios de la organización. Esta estrategia se basa en las líneas que contiene el modelo de excelencia empresarial de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), habiéndose contemplado dentro del Programa de Actuación Trienal 2014-2016 acciones de autoevaluación sobre la aplicación de los criterios "Personas" y "Resultados en las Personas" del citado modelo EFQM.

2.7.1. Comunicación y servicios al empleado

El CCS, en el marco del modelo de calidad del área de recursos humanos, cuenta con un completo sistema de comunicación interna, con el objetivo, por un lado, de informar a los empleados de forma directa, fluida y continua sobre las actividades y los resultados alcanzados, y transmitir cómo su trabajo puede incidir y ser útil en la marcha de la empresa (comunicación descendente) y, por otro, conocer la opinión de los empleados a la hora de identificar problemas y posibilidades de superación con el fin de conseguir mejores resultados y condiciones de trabajo (comunicación ascendente). Este aspecto de las relaciones con los empleados es objeto de máxima atención.

En la implantación y desarrollo de ese modelo de comunicación, ha tenido y tiene especial incidencia la continua actualización de contenidos y servicios de la intranet corporativa. Sus principales apartados contienen:

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

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

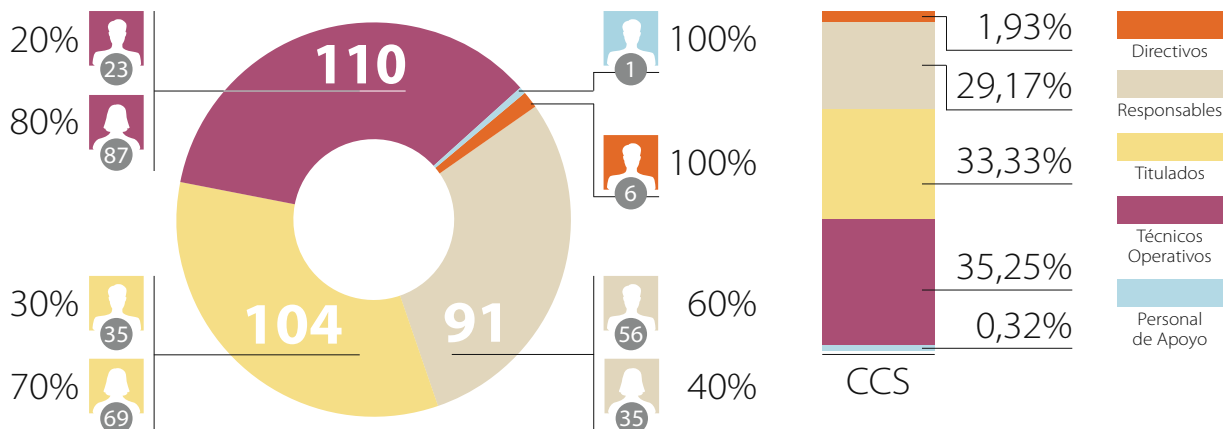
El CCS cuenta con un fondo documental de más de 6.400 títulos que pone a disposición de todos los empleados y colaboradores externos mediante un servicio de préstamo. De forma bimensual la plantilla es informada de las novedades documentales.

2.7.2. Perfil de la plantilla

La plantilla del CCS, integrada al 100% por empleados con contrato fijo, estaba constituida al final del ejercicio 2015 por 312 personas, de ellas 128 en delegaciones y 184 en oficinas centrales, con una media de edad de 50 años. Con respecto a 2014, la plantilla neta ha disminuido en 11 empleados.

Por lo que respecta al nivel de estudios terminados, el 59,3% de los miembros de la plantilla del CCS posee titulación universitaria.

Plantilla (distribución)



2.7.3. Igualdad e integración

El CCS realiza un análisis sobre la composición de la plantilla y las políticas de selección, promoción y formación, con el fin de evaluar el grado de igualdad alcanzado por la plantilla. Las conclusiones obtenidas evidencian unos resultados satisfactorios, y 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.



2.7.4. Relaciones laborales

Las relaciones laborales del CCS con sus empleados se atienen a la legislación sobre la materia; a la regulación que en este aspecto atañe a las entidades públicas empresariales y, de forma específica y sin comprometer la legislación citada, al Marco de Relaciones Laborales (MRL), nacido del acuerdo firmado, por vez primera, entre la empresa y los representantes sindicales de los empleados en 1991, año de la transformación del CCS en empresa pública.

El citado MRL es de aplicación a la totalidad de la plantilla y, además de ser un catálogo de derechos y obligaciones de los empleados, constituye una guía de actuación para resolver de forma amistosa los conflictos que pudieran plantearse, así como para mejorar el funcionamiento de la organización y las condiciones de los empleados que trabajan en ella. Desde 1991, la redacción del marco ha sido actualizada en 3 ocasiones.

La vigilancia del cumplimiento del MRL y la interpretación de su contenido están desempeñadas por una comisión paritaria integrada por cinco representantes de la entidad y cinco representantes de los trabajadores.

Tal y como se recoge en el propio MRL, la representación legal de los trabajadores está desempeñada por el órgano unitario denominado Representación Legal del Personal, que está compuesto por el Comité de Empresa del centro de trabajo en Madrid y por los delegados de personal de los centros de trabajo de las delegaciones territoriales. El CCS mantiene una relación fluida con la representación de los trabajadores y pone a su disposición los medios necesarios para el mejor desarrollo de sus funciones.



2.7.5. Retribuciones y beneficios sociales

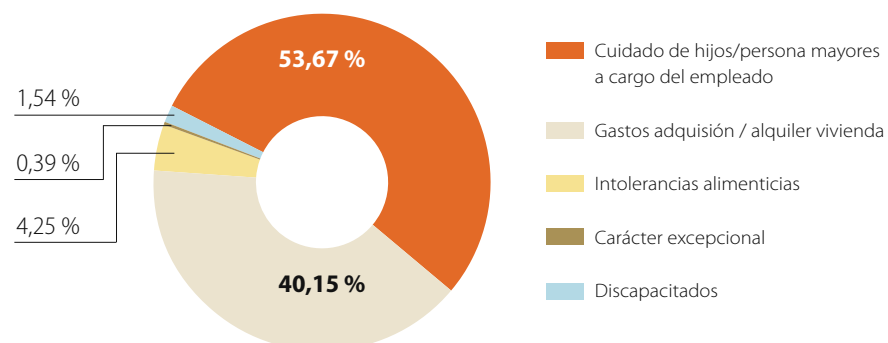
La política de retribuciones de la entidad se ajusta a criterios objetivos establecidos según grupo profesional y puesto, sin que exista ningún tipo de discriminación en función de sexo u otros aspectos.

El CCS mantiene un compromiso con sus empleados respecto a la mejora, dentro del marco legal aplicable, de sus condiciones económicas. Como entidad pública empresarial, ajusta sus incrementos salariales a los criterios que se aplican con carácter general para el sector público, incorporando elementos propios de antigüedad y productividad.

Con carácter anual, el CCS evalúa 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 y mejoras, ha sido objeto de especial atención en numerosos encuentros y seminarios sobre la aplicación de esta herramienta en el sector público y ha 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.

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

Distribución del gasto en Prestaciones Sociales



2.7.6. Conciliación

Los empleados del CCS tienen derecho a disfrutar de las medidas del plan integral de conciliación de la vida personal y laboral de la Administración General del Estado (Plan Concilia). Este plan fundamentalmente adopta medidas respecto a flexibilidad en el horario y permisos, con objeto de conciliar la vida laboral y familiar, compatibilizándolas con las necesidades de la organización.



Conciliación

A finales de 2015 estaban acogidos al horario flexible por conciliación familiar el 36,2% de los miembros de la plantilla; el 19,2% por cuidado de hijos menores de 12 años y el 17,0% por atención a personas mayores o discapacitadas.

2.7.7. Selección externa y promoción

La cobertura de plazas mediante selección externa está incluida dentro de la oferta de empleo público que aprueba el Gobierno mediante Real Decreto y 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.

Los procesos de selección del personal de nuevo ingreso se ajustan a los principios de publicidad, mérito y capacidad, propios de la naturaleza pública de la entidad. Asimismo se tiene en cuenta el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres por lo que se refiere al acceso al empleo, de acuerdo con el artículo 14 de la Constitución Española y con lo previsto en el Acuerdo del Consejo de Ministros de 4 de marzo de 2005, por el que se aprueba el Plan para la Igualdad de Género en la Administración General del Estado y la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Hombres y Mujeres.

A lo largo de 2015 se ha producido la incorporación de 4 empleados procedentes de procesos de selección externa.

Por lo que se refiere a la cobertura de puestos vacantes mediante promoción o traslado entre los propios empleados de la entidad, ésta se realiza 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.

Procesos de Promoción Interna



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.

El contexto profesional, que evoluciona rápidamente, requiere de los empleados fortalecer competencias para hacer frente a nuevos requerimientos. En ese sentido, durante el año 2015 se ha puesto de manifiesto el esfuerzo formativo realizado para adaptarse a los cambios normativos derivados de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, y de la Ley 35/2015, de 22 de septiembre, de reforma del sistema para la valoración de los daños y perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación, así como de la introducción de nuevas herramientas y procesos de trabajo.

Atendiendo a estas razones, cabe destacar la realización de distintas acciones de carácter interno orientadas al reciclaje de gran parte del personal en el área de ofimática y las jornadas formativas sobre la reforma del sistema de valoración de daños y perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación (nuevo baremo SOA) de alcance general a todo el colectivo tramitador.

El objetivo en formación durante el año 2015 no se ha centrado exclusivamente en la adquisición de nuevo conocimiento, sino también en la gestión del mismo, es decir, generar nuevo conocimiento a partir del ya existente, y esto se ha conseguido gracias a un intercambio de experiencias y a la puesta en común de procedimientos de trabajo y de prácticas exitosas, que se ha comprobado mejoran la gestión cotidiana y permiten elaborar nuevas propuestas. En esta línea cabe mencionar entre otros, los grupos de trabajo "Mejores prácticas en la gestión de siniestros" y "Lucha contra el

fraude en los seguros de daños materiales y daños personales". En ambos grupos, el traspaso de conocimientos entre empleados con visiones diferentes, el aprendizaje del error y el análisis y puesta en común de conocimientos, son prácticas que han complementado la formación tradicional.

En esta anualidad ha destacado, por la implicación de la alta dirección, de los responsables de primer nivel y titulares de las funciones claves, la formación destinada a potenciar las competencias que van permitiendo la adaptación progresiva al régimen de Solvencia II, llevándose a cabo acciones formativas sobre mercados de seguros y financieros, sistemas de gobernanza, marco regulador...

La formación en idiomas (inglés y francés) se ha consolidado dentro de la organización, llevándose a cabo tanto de forma presencial (52 empleados) con un total de 1.569 horas lectivas, como en la modalidad on- line (25 empleados).

En resumen, las horas/participante totales impartidas en 2015 ascienden a 6.018 horas de formación interna y a 2.484 horas de formación externa.

Actividades de formación

Formación interna		Formación externa	
Nº de Participantes	Horas lectivas	Nº de Participantes	Horas lectivas
201 (*)	1.682	111	1.372

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

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

2.7.9. Seguridad y salud

Para todas aquellas materias que afectan a la seguridad y salud en el trabajo es de aplicación la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, disposiciones reglamentarias de desarrollo y normas concordantes.

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

Como complemento al modelo de organización de la prevención en la empresa y con el fin de favorecer la integración de la actividad preventiva en el seno de la misma, el Plan de Prevención recoge las figuras del Coordinador del Plan de Prevención y del Responsable preventivo designado 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, en representación del personal, y por los representantes de la empresa. El Comité está encargado de velar por la prevención de los riesgos laborales y proponer las medidas preventivas oportunas para la reducción de la siniestralidad.

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

El CCS facilita la vigilancia de la salud con la realización de una revisión médica anual para todos los empleados que voluntariamente deseen realizarla. Las medidas de vigilancia y control de la salud se llevan a cabo respetando siempre el derecho a la intimidad y a la dignidad de la persona del empleado y la confidencialidad de la información relacionada con su estado de salud. En el año 2015 se sometieron a la revisión médica 155 empleados.

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

2.7.10. Actividades grupales

El clima laboral tiene una incidencia fundamental en los resultados de una empresa y en su nivel de competitividad. En aras a favorecer este clima y mantener el nivel de compromiso de los empleados, el CCS recoge las iniciativas de los mismos para organizar actividades de carácter grupal que fomentan las relaciones humanas entre los distintos colectivos profesionales. Las actividades que se promueven son principalmente de tipo deportivo y han ido variando a lo largo del tiempo. En 2015 los empleados se han orientado por la práctica de pilates y natación.



2.7.11. 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 (aprobado por la Ley 7/2007, de 12 de abril) 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 que en este ámbito va a desempeñar el Servicio de Cumplimiento informando a todas las personas sujetas y velando por su correcta aplicación.







CONSORCIO DE
COMPENSACIÓN
• DE SEGUROS

3. Dimensión económica

Este apartado recoge las magnitudes económicas que expresan la contribución del CCS a la sociedad desde sus diferentes ámbitos de actividad.

3.1. La cobertura aseguradora de los riesgos extraordinarios

3.1.1. Ámbito de la cobertura: pólizas y capitales asegurados

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

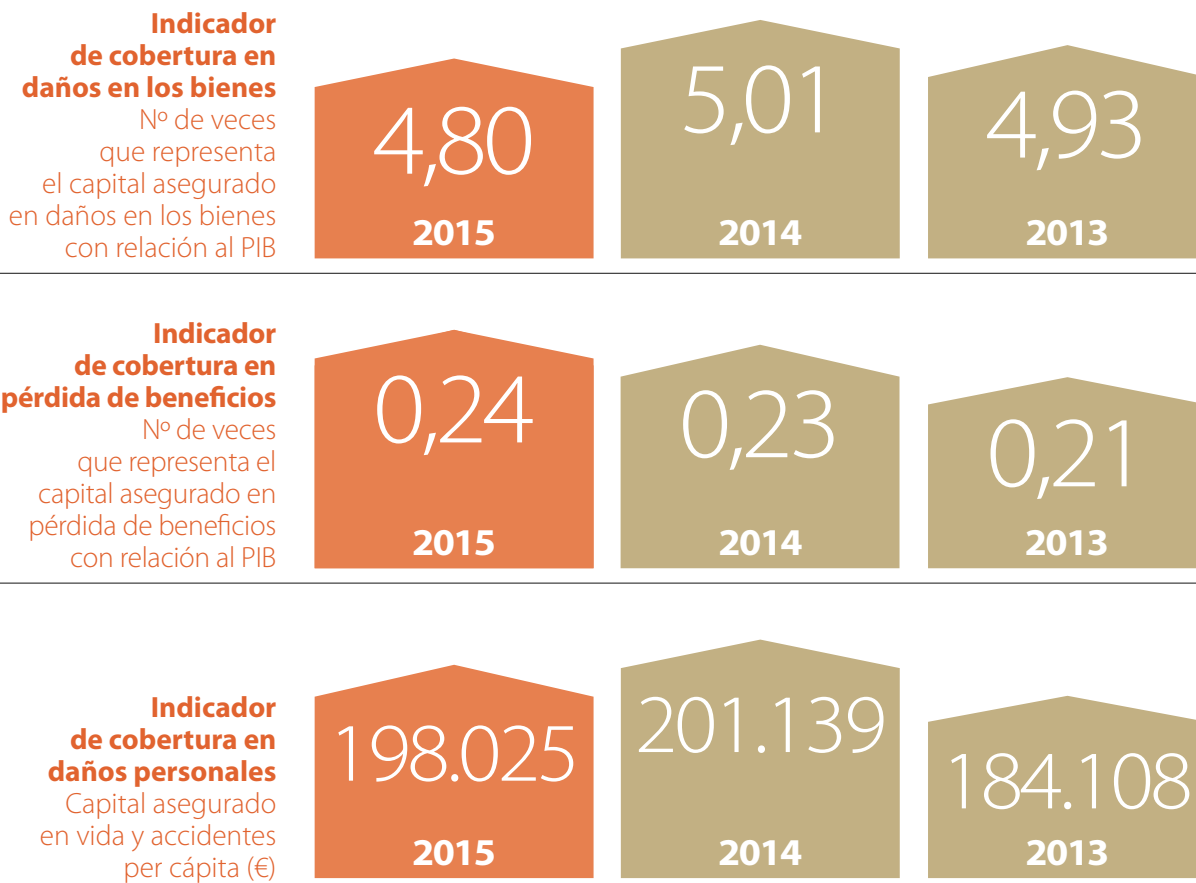
Expuestos al riesgo. Número de pólizas y capitales asegurados sobre los que el CCS asume la cobertura de los riesgos extraordinarios

Año	Daños en los bienes		Pérdida de Beneficios		Daños Personales	
	Nº Pólizas (millones)	Capitales Asegurados (millones euros)	Nº Pólizas (millones)	Capitales Asegurados (millones euros)	Nº Pólizas (millones)	Capitales Asegurados (millones euros)
2015	48,2	5.188.924	14,9	259.109	52,0	9.213.095
2014	46,4	5.306.639	15,4	241.128	50,9	9.345.735
2013	43,9	5.178.659	15,6	218.711	48,0	8.578.188

Euros constantes de 2015.



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 2015 son:

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

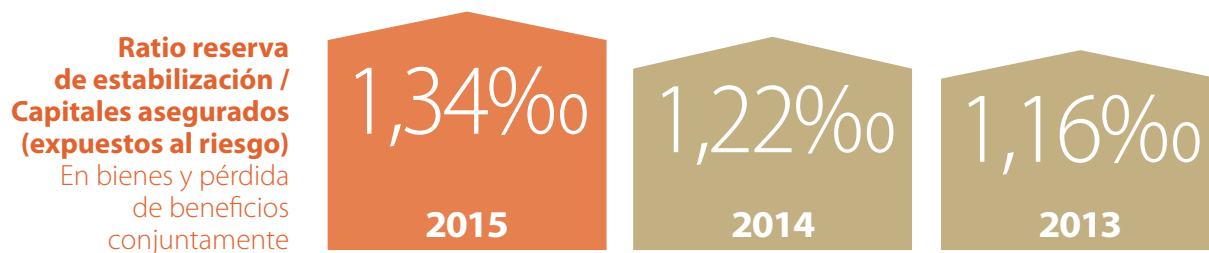
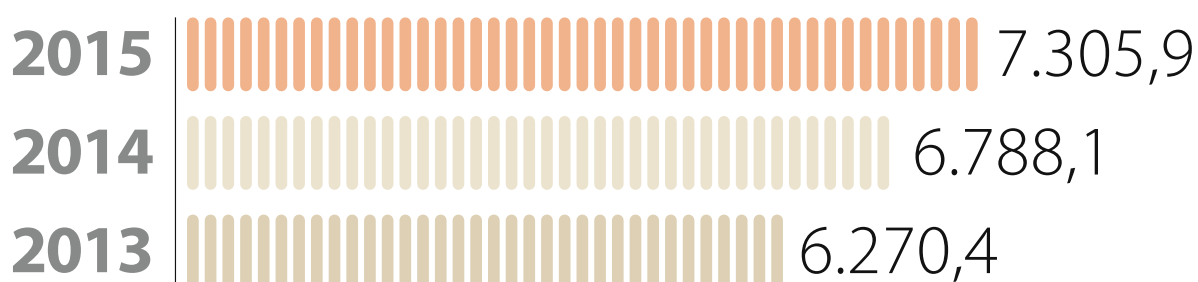
Año	Daños en los bienes		Pérdida de Beneficios		Daños Personales	
	Número de Solicitudes	Importes (millones euros)	Número de Solicitudes	Importes (millones euros)	Número de Solicitudes	Importes (millones euros)
2015	42.315	179,19	367	6,4	19	1,3
2014	52.987	169,25	272	2,2	4	0,2
2013	62.384	177,61	302	6,3	10	0,6

Euros constantes de 2015. Situación a 30 de abril de 2016.

3.1.3 La reserva de estabilización del CCS

El CCS tiene constituida una reserva de estabilización, que es un auténtico fondo de catástrofes en cuanto mecanismo financiero de acumulación de recursos, imprescindible para hacer frente a las reclamaciones de los daños que cubre. La reserva se nutre de los resultados positivos de los años con baja siniestralidad para atender con suficiente garantía financiera la siniestralidad de otros años en que las pérdidas sobrepasen los ingresos, lo cual viene exigido por la alta pérdida potencialmente resultante de los riesgos que se cubren, que se caracterizan por su baja frecuencia y alta severidad.

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

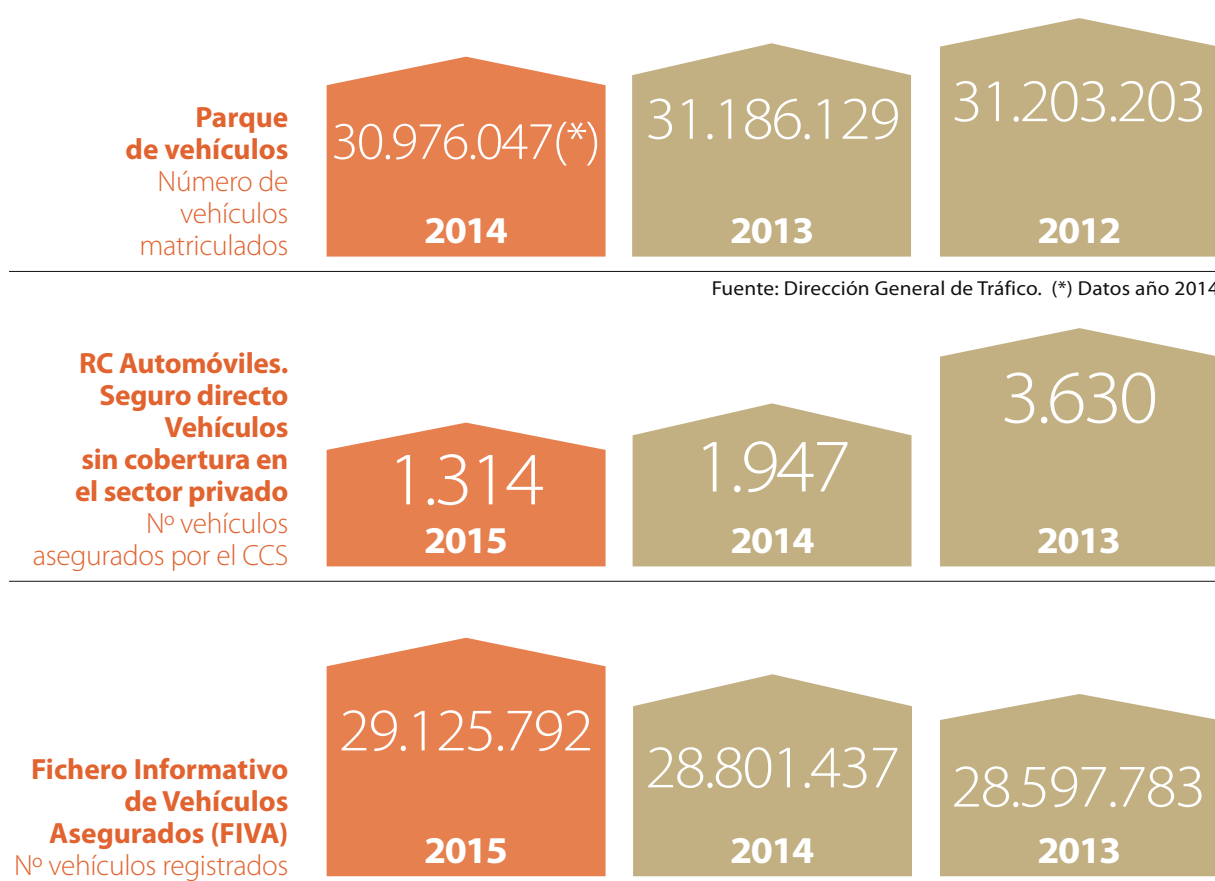


Es de destacar que, como se aprecia en los ratios de la tabla, la cobertura de la reserva de estabilización sobre los capitales asegurados aumenta ligeramente en 2015, al pasar del 1,22 al 1,34 por mil.



3.2. El CCS en el seguro obligatorio de automóviles

La protección a las víctimas por accidentes de tráfico, procurándoles una indemnización justa, es el objeto de la Ley de Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a Motor, al que contribuye la existencia de un seguro obligatorio. En apoyo a una cobertura lo más amplia y extensa posible, 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.



Fuente: Dirección General de Tráfico. (*) Datos año 2014

Solicitudes de indemnización registradas e importes pagados y provisionados, por años de ocurrencia

Año	Seguro Directo		Fondo de Garantía (*)	
	Número de Solicitudes	Importes (millones euros)	Número de Solicitudes	Importes (millones euros)
2015	7.756	9,3	27.256	59,0
2014	8.563	10,2	29.335	47,1
2013	9.769	12,3	31.542	56,1

(*) Vehículos sin seguro, robados, desconocidos y asegurados en entidades insolventes o en liquidación

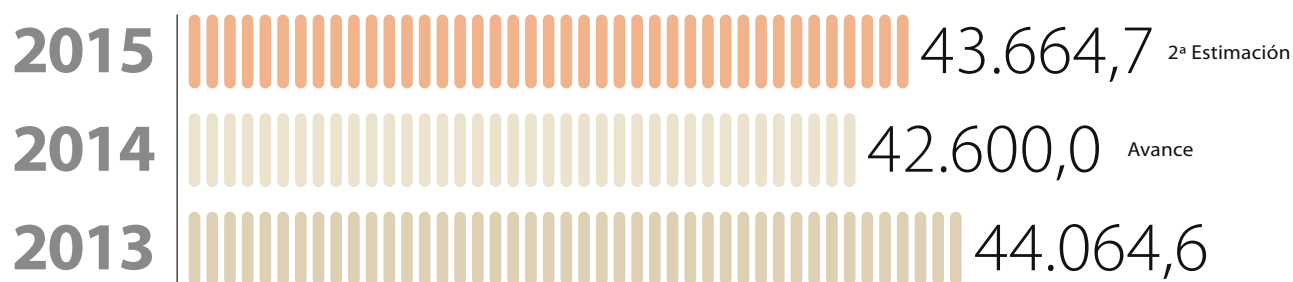
3.3. El CCS y el seguro agrario combinado

Como ya se ha expuesto en el apartado 2.2., 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.

Seguro agrario combinado

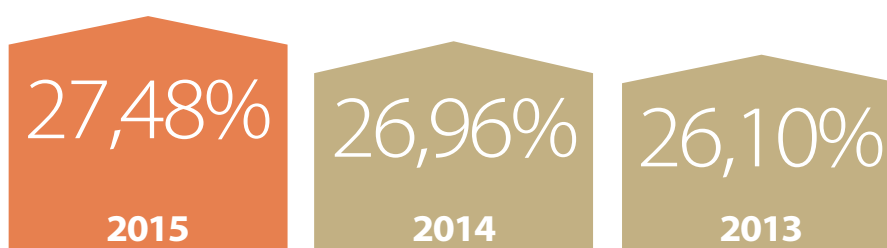
Año	Primas Devengadas (millones euros)	Pólizas	Capital Asegurado (millones euros)	Número de Sinistros	Indemnizaciones Pagadas (millones euros)
2015	562,8	438.839	11.999	1.502.620	491,1
2014	592,7	447.403	11.060	1.266.941	510,6
2013	601,7	489.260	11.500	1.009.039	516,9

Producción agraria española (millones de €)



Fuente: Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente

Indicador de cobertura del seguro agrario combinado
Relación entre capital asegurado y producción agraria en %



En la cobertura reaseguradora del SAC, el CCS ha aplicado en los últimos ejercicios la estrategia de reducir sus tarifas para contribuir a la reducción de la prima del seguro, ralentizando, consecuentemente, la dotación de la reserva de estabilización.

Pese a la reducción de la reserva de estabilización en 2012 debida a la alta siniestralidad, las condiciones singularmente difíciles a las que se enfrentó el SAC en 2013, con una reducción significativa de las subvenciones públicas a las primas, requirió un nuevo ajuste a la baja de las primas de reaseguro, que vino a compensar, en parte, el incremento de los precios del seguro para los agricultores y ganaderos.

En 2014 las tarifas de prima del reaseguro del CCS se mantuvieron constantes. En 2015 se ha producido una modificación formal en la estructura de dichas tarifas al fijarse en un porcentaje sobre las primas de riesgo, en lugar de sobre las primas comerciales, como sucedía hasta 2014. Ello ha dado lugar a un crecimiento nominal de las tarifas, si bien, en términos reales, se han mantenido en los mismos niveles de 2014. En el cuadro siguiente se recoge esta variación.

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

Año	Líneas Experimentales			Líneas Viables	MAR-MER
	Prima 1	Prima 2	Prima 3		
2015 (*)	7,3	11,5	13,7	7,3	1,2
2014 (**)	5,6	8,4	10,0	5,6	1
2013 (**)	5,6	8,4	10,0	5,6	1

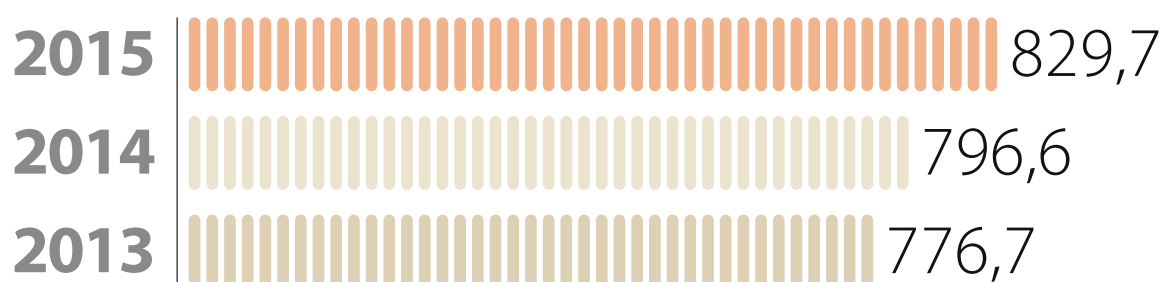
(*) Porcentajes sobre las primas de riesgo que aplica el cuadro de coaseguro.

(**) Porcentaje sobre las primas comerciales que aplica el cuadro de coaseguro.

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

Por cuarto año consecutivo, en 2015 ha operado la cobertura de reaseguro que el CCS presta a Agroseguro. La siniestralidad total del CCS en el seguro agrario a cierre del ejercicio 2015 ascendió a 43,4 millones de euros (un 35,7% menos que en 2014), de los cuales 7,75 millones corresponden al exceso de siniestralidad a cargo del CCS como reasegurador.

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



**Ratio Reserva
de estabilización.
Capitales
Asegurados**

6,90%

2015

7,20%

2014

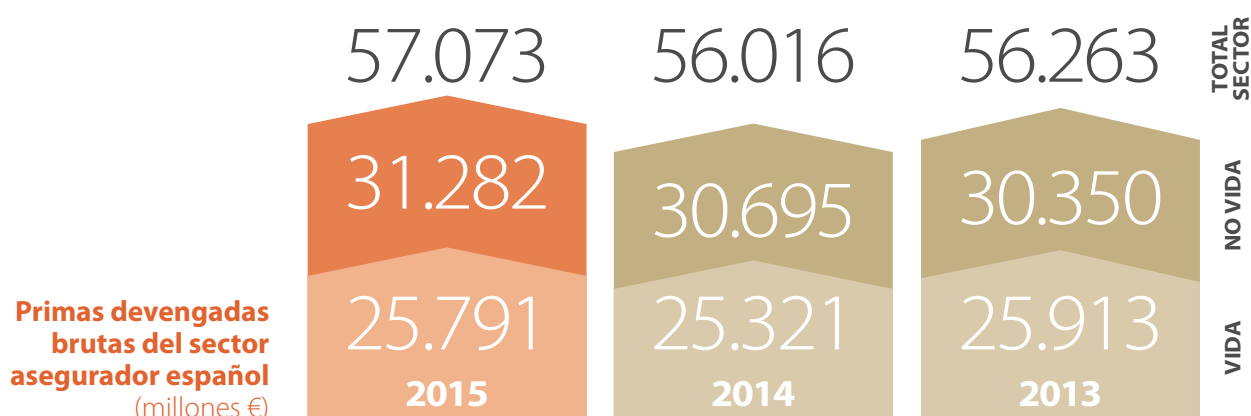
6,75%

2013

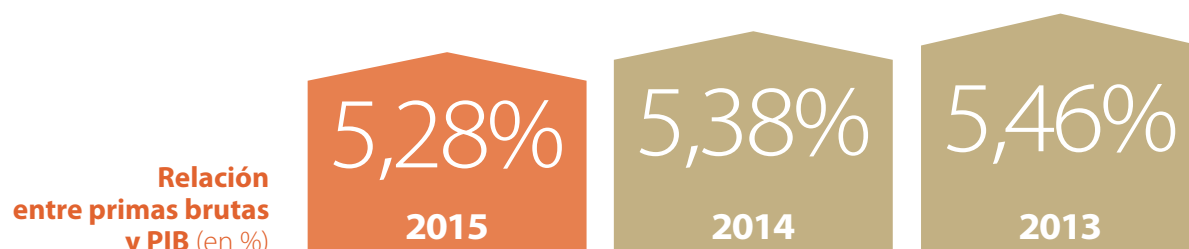
3.4. Actividad Liquidadora de Entidades Aseguradoras

El CCS asume la liquidación de las entidades aseguradoras que le encomienda el Ministerio de Economía y Competitividad o el órgano competente de las respectivas comunidades autónomas en aquellos casos en que son éstas las que ejercen la función 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 asegurados afectados por las situaciones de insolvencia.

El mercado asegurador representa una aportación significativa en el producto generado por la actividad económica española, como indican las siguientes tablas:

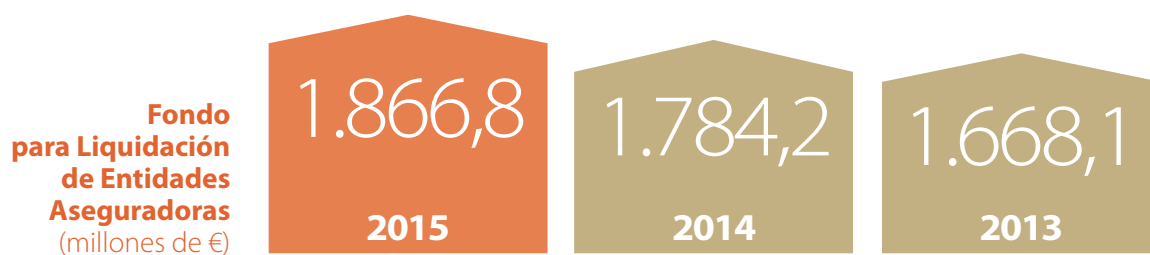


Fuente: Informe 2015 Seguros y Fondos de Pensiones, DGSFP



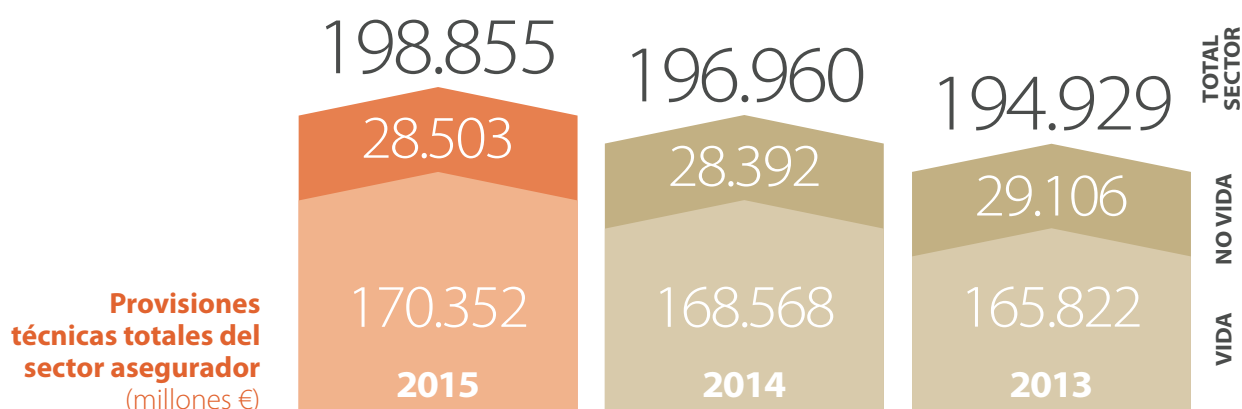
Fuente: Informe 2015 Seguros y Fondos de Pensiones, DGSFP

Con el fin de disponer de recursos que le permitan gestionar esta actividad, el CCS tiene constituido el Fondo para Liquidación de Entidades Aseguradoras, el cual se nutre con un recargo específico que se aplica sobre las primas de los ramos de no-vida.

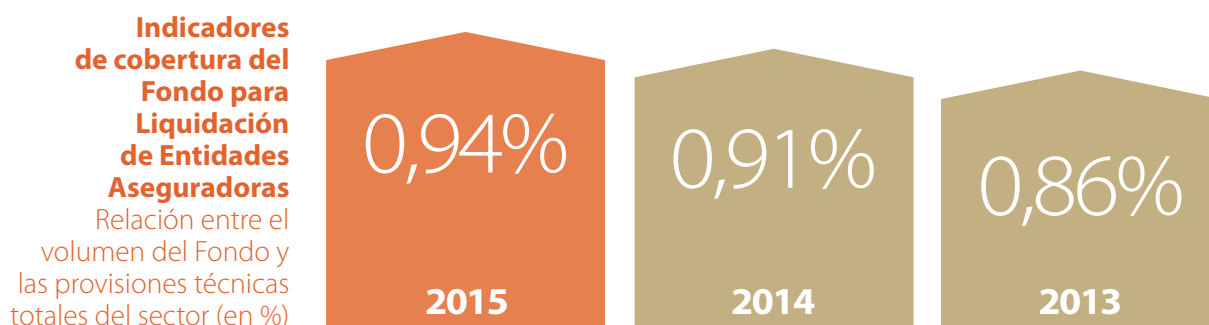
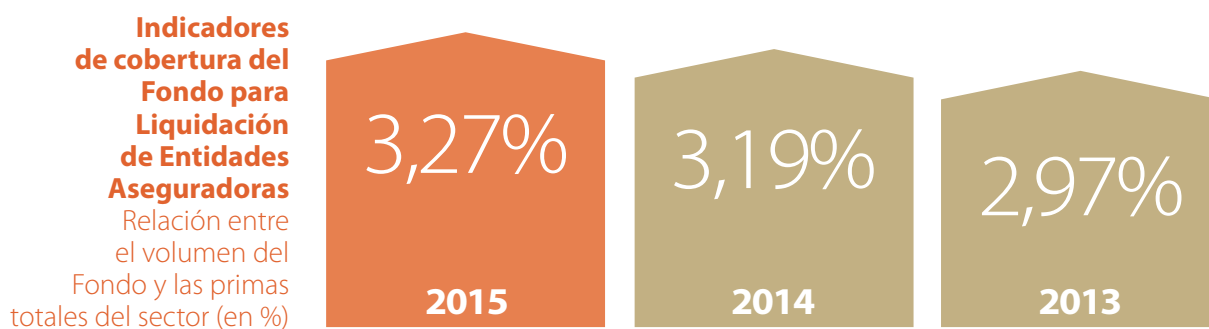


A la vista de sus indicadores de solvencia y de cobertura de provisiones técnicas, puede afirmarse que el sector asegurador español goza de buena salud financiera. En este contexto, el CCS ha disminuido el ritmo de dotación de tal Fondo al haber reducido la tarifa del recargo destinado a financiar esa función liquidadora en un 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.

Es de destacar que este recargo solamente grava las operaciones de seguro no-vida, mientras que la protección que otorga el sistema de liquidación se extiende a todas las entidades aseguradoras, vida y no-vida.



Fuente: Informe 2015 Seguros y Fondos de Pensiones, DGSFP



3.5. La política de inversiones del CCS

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, 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 ha adaptado 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, que son revisadas semestralmente, 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:

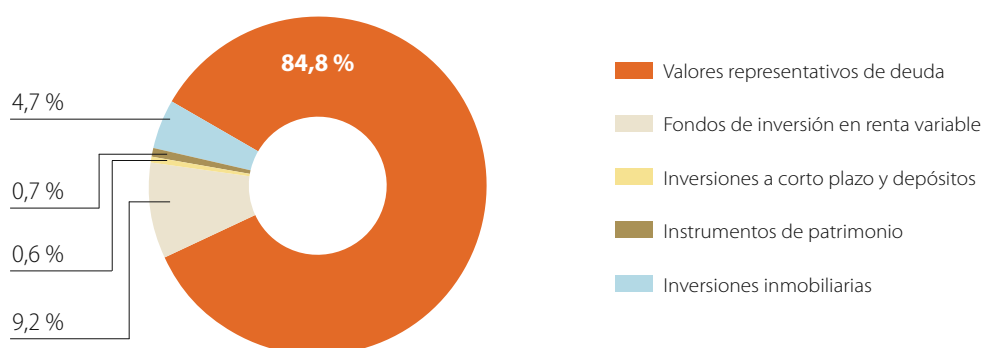
Pautas para limitar la exposición a los riesgos

Riesgo de mercado	Se procede 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 <i>benchmark</i>) baja.
Riesgo de liquidez	(i) Únicamente se adquieren emisiones con un volumen elevado, que aseguren cierta profundidad en el mercado secundario. (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 será el de la Deuda Pública Española.
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 será del 2%.
Riesgo de precio	Las operaciones de compraventa de renta fija quedan documentadas con los precios en pantalla de los distintos proveedores en cada momento.

En la ejecución de la política de inversiones se contemplan principios de inversión responsable, en términos de sostenibilidad económica, social y ambiental, evitando la inversión en sectores o empresas que por sus características o ámbito de actuación quiebren los mismos. La totalidad de los valores representativos de deuda de la cartera de inversiones en renta fija que mantiene el CCS está dentro de los sectores incluidos en los índices de sostenibilidad más aceptados, en concreto el Dow Jones Sustainability Index y el FTSE4 Good Index.

A cierre de 2015 el CCS tiene en su cartera valores representativos de deuda de emisiones consideradas de forma específica socialmente responsables (Green Bonds) o emitidos por organismos supranacionales que desarrollan actividades consideradas socialmente responsables, por valor de 92,7 millones de euros.

Distribución de la cartera por tipo de activo (año 2015)



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

Comparación de las carteras de inversiones CCS - Sector asegurado

(datos de ICEA) a 31 de diciembre de 2015

Tipo de activo	CCS	Sector "No Vida" (*)	Sector "Vida" (*)
Renta fija	85,40%	61,20%	92,10%
Renta variable	9,90%	25,40%	6,50%
Inversiones inmobiliarias	4,70%	13,40%	1,40%

(*) 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 en las que sobresale la cantidad soportada por el Impuesto de Sociedades, que en el ejercicio de 2015 ha ascendido a 216 millones de euros.

Contribución tributaria del CCS (importes en €)

Concepto	2014	2015
Impuesto sobre Sociedades y retenciones soportadas		
Soportado	237.362.529	215.723.633
Recaudado	4.395	5.549
Retenciones practicadas por rendimientos del trabajo		
Soportado	0	0
Recaudado	4.219.272	4.148.339
Cotizaciones a la Seguridad Social		
Soportado	3.431.406	3.365.869
Recaudado	702.879	687.816
Impuestos indirectos		
Soportado	2.195.984	1.755.466
Recaudado	6.312.282	5.513.070
Impuestos municipales		
Soportado	2.642.397	2.570.639
Recaudado	0	0
Total soportado	245.632.316	223.415.607
Total recaudado	11.238.828	10.354.774

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





CONSORCIO DE
COMPENSACION
• DE SEGUROS

4. Dimensión
medioambiental
y preventiva

4.1. Gestión medioambiental sostenible de los recursos de la entidad

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

Aunque, dada la naturaleza de la actividad que desempeña, la utilización de recursos y el consumo energético son muy limitados, al igual que la generación de residuos, el CCS ha reflejado en su Programa de Actuación Trienal 2014-2016 programas y acciones específicos que inciden en las buenas prácticas respecto de la sostenibilidad medioambiental. Lo que se inscribe en lo estipulado en el artículo 35 de la Ley de Economía Sostenible, en lo relativo a la aplicación de criterios de sostenibilidad en la gestión por parte de las empresas públicas.

Es propósito del CCS profundizar en el compromiso de protección del medio ambiente, incorporando paulatinamente nuevas estrategias que incidan en ese terreno, en el marco de las iniciativas y normas nacionales e internacionales y, al mismo tiempo, incentivar el compromiso de proveedores y de clientes en esa misma línea.

4.1.1. Gestión de infraestructura tecnológica

La tecnología se constituye como un ecosistema que optimiza los recursos para llevar a cabo nuevas funciones, como las encomendadas al CCS en la Ley 20/2015 de 14 de junio de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

Continúa por tanto el papel de la tecnología como componente integrado en los procesos de negocio para su optimización, conservación del medio ambiente y sostenibilidad.

La estrategia de sistemas contemplada en el PAT 2014-2016 va dirigida a conseguir el CCS digital sobre cuatro ejes de actuación: el asegurado digital, las web de colaboradores en continua evolución hacia un modelo digital en todos los procesos de interrelación, el intercambio sectorial con los distintos servicios en la nube a través de la entidad sectorial TIREA y el acceso a la funcionalidad necesaria para cada cliente interno a través de la intranet.

Durante el mes de marzo de 2015 se ha constituido un grupo de usuarios de referencia para definir a futuro la transformación digital del ciclo completo de la tramitación de expedientes. El grado de madurez alcanzado en la digitalización de la gestión de expedientes, agenda del tramitador y web de colaboradores se ha conseguido mediante una evolución continua. De cara al futuro se requiere un cambio importante que constituirá la transformación digital del CCS, eso sí, manteniendo tanto la asimilación de estos cambios por los usuarios, como los niveles de prestación del servicio por el equipo técnico.

La implantación de la primera fase del proyecto de videoconferencia en cinco localizaciones de la entidad, para la reducción de viajes e impartición de formación, junto con la finalización del proyecto iniciado en el 2014 para gestión del tráfico de impresión IPDS del sistema mainframe sobre cualquier tipo de impresora, supondrá la reducción de gastos y número de dispositivos, una mayor eficiencia y un menor impacto en la huella ecológica.

Incidiendo en la disminución del impacto ecológico mediante el ahorro de papel, se ha completado el proyecto de factura electrónica con la recepción de facturas electrónicas de los proveedores por lo que el CCS ha incorporado plenamente la emisión y recepción de facturas electrónicas en su operativa.

4.1.2. Consumo de papel

En aplicación del Plan de Contratación Pública Verde y con el fin de hacer compatible la contratación pública con la implantación de prácticas respetuosas con el medio ambiente, el CCS adoptó una serie de medidas tendentes a impulsar la utilización de papel reciclado y el ahorro generalizado en el consumo de papel. Desde entonces, se utiliza papel reciclado tanto para fotocopadoras e impresoras como para impresos institucionales, y se han reducido, o incluso suprimido, las tiradas en soporte papel de informes, memorias y otras publicaciones propias.

En el marco de la aproximación a la “oficina sin papel” recogido en el Programa de Actuación Trienal 2014-2016, la implantación durante los últimos años de nuevos procedimientos de gestión de expedientes ha permitido un considerable ahorro en los consumos de papel, 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.

Consumo de papel

Planes de ahorro energético

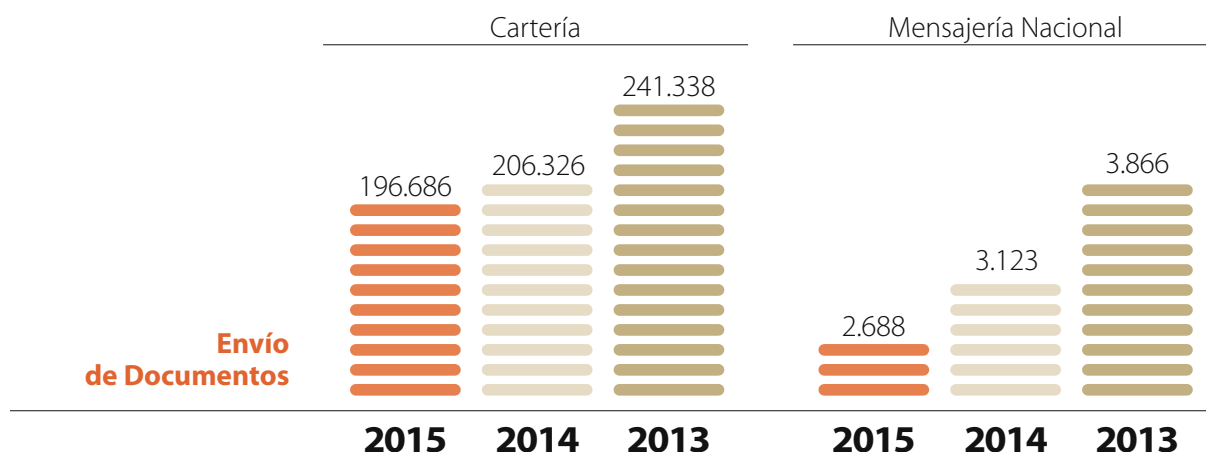
Año	Reciclado			No Reciclado		
	Tm	Δ año anterior	Estimación reducción emisiones Tm CO ₂ eq	Tm	Δ año anterior	Estimación reducción emisiones Tm CO ₂ eq
2015	11,10	26,60%	4,21	10,70	- 3,73%	1,23
2014	8,76	- 26,45%	9,45	11,11	- 37,65%	12,07
2013	11,91	- 3,95%	1,47	17,82	4,15%	- 1,28

El aumento del consumo de papel reciclado en 2015 se debe, básicamente, a un gran número de comunicaciones enviadas a los mutualistas o asegurados de dos compañías que entraron en liquidación en 2015: Mutualidad del Personal de Aduanas y ADA, Ayuda Automovilista S.A. de Seguros y Reaseguros, dando cuenta de la disolución de las compañías y, en el segundo caso, además, de la cesión de cartera en los ramos de defensa jurídica y asistencia en carretera.

El papel no reciclado es utilizado principalmente en las publicaciones del CCS. En 2015 el volumen de este tipo de papel ha disminuido en torno al 4% con respecto a 2014 debido al menor número de publicaciones realizadas y a la mayor utilización del formato digital.

La “oficina sin papel” permite además realizar las funciones de tramitación y pago de las solicitudes a través de distintos equipos de tramitadores situados en cualquiera de las oficinas del CCS y no sólo desde la oficina del territorio donde se hubiese producido la siniestralidad. Ello permite avanzar en el uso racional y eficiente de los recursos disponibles y en el acortamiento de los plazos de tramitación, en beneficio de los asegurados afectados.

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



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

Como continuación a las actuaciones llevadas a cabo en años anteriores con referencia al Plan de Ahorro y Eficiencia Energética de 2007, se ha mantenido el control de horarios y de rendimientos de los equipos de climatización a fin de optimizar la relación confort-consumo de energía.

En el edificio del Paseo de la Castellana, 46 (planta 10) se ha procedido a la renovación de los equipos de climatización, así como en la Oficina del CCS en Gipuzkoa. Se han realizado mejoras en el sistema de control de la climatización en el edificio del Paseo de la Castellana, 32 y se han puesto en marcha las instalaciones de climatización en el edificio de Serrano, 69, optimizando los consumos de gas natural y electricidad. Asimismo, se ha procedido a la optimización de los consumos de electricidad en las instalaciones del Paseo de la Castellana, 147, tanto en la temporada de invierno como en la de verano.

Durante 2015 se han llevado a cabo obras de acondicionamiento general en el edificio de la calle Saturno, 1 (Pozuelo de Alarcón), obras en las que se han ido adaptando las instalaciones de climatización a los espacios que se encontraban, minimizando el impacto en los consumos y aumentando el grado de confort de los trabajadores del edificio.

Por otro lado, durante 2015 se ha llevado a cabo la revisión de las Certificaciones Energéticas de los edificios de la entidad incorporando los resultados de las diferentes actuaciones llevadas a cabo, lo que ha permitido mejorar las certificaciones obtenidas en algunos de ellos.



Certificación de la eficiencia energética de los edificios del CCS

En 2013, cumpliendo lo dispuesto en el Real Decreto 235/2013, de 5 de abril, el CCS ha llevado a cabo la certificación de la eficiencia energética de todos los inmuebles que integran su patrimonio. Los resultados obtenidos varían desde las calificaciones "C" a la "G". El Programa de Actuación Trienal 2014-2016 recoge las acciones para mejorar cada año la calificación obtenida en dos de los inmuebles. En 2015 se ha mejorado dicha calificación en los edificios de la calle de Amador de los Ríos, 8; Avenida del General Perón, 38; calle de Serrano, 69; Paseo de la Castellana, 106; Paseo de la Castellana, 108 -todos estos edificios en Madrid-, y en la delegación territorial del CCS en Andalucía Occidental.

Consumo de combustibles y reducción de emisiones de CO₂

Planes de ahorro energético

Año	Gas Natural			Gasóleo		
	Kwh	Δ año anterior	Estimación reducción emisiones Tm CO ₂ eq	Litros	Δ año anterior	Estimación reducción emisiones Tm CO ₂ eq
2015	675.391	- 1,27%	1,76	102.000 (*)	- 44,72%	233,31
2014	684.108	- 12,63%	19,93	184.500	- 1,04%	5,38
2013	782.994	- 9,34%	---	186.431	- 16,75%	---

(*) La diferencia de consumo con respecto a 2015 se debe al cambio de fuente energética (gasóleo por electricidad) en el edificio de Paseo de la Castellana, 147.

Consumo de electricidad y agua y reducción de emisiones de CO₂

Planes de ahorro energético

Año	Electricidad			Agua		
	Kwh	Δ año anterior	Estimación reducción emisiones Tm CO ₂ eq	M ³	Δ año anterior	Estimación reducción emisiones Tm CO ₂ eq
2015	5.356.221	- 4,23 %	49,66	23.890	- 6,61%	1,33
2014	5.592.673	- 14,71 %	447,46	25.581	- 17,86%	4,38
2013	6.557.330	+ 2,29 %	---	31.145	+ 3,97%	---

Dentro de los planes de ahorro energético el CCS ha conseguido reducir, con respecto a 2014, tanto el consumo de combustibles como el de agua y electricidad en sus edificios, con la consiguiente disminución de emisiones de CO₂ a la atmósfera.



En 2015 se inició, en colaboración con la Oficina Española del Cambio Climático, el proceso de evaluación de la huella de carbono del CCS.

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.

En cuanto a los equipos de oficina con los que cuenta la entidad hemos de señalar que el 100% de los equipos de impresión (fotocopiadoras, impresoras y equipos multifunción) son compatibles con el uso del papel reciclado y tienen incorporada entre sus funciones la opción de impresión a doble cara. En cuanto a los equipos informáticos hemos de reflejar que el 47% de ellos están certificados con la etiqueta "Energy Star". Esta etiqueta permite a los consumidores identificar aquellos aparatos que consumen menos energía y contribuyen a garantizar la seguridad energética y la protección del medio ambiente.

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.

Por lo que al papel se refiere, el volumen recogido para reciclaje en 2015 fue de 11.580 kilos.

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.

En los edificios del CCS, tanto los de uso propio como los de explotación en régimen de alquiler, se cumple rigurosamente la normativa sobre prevención del riesgo de legionelosis.



4.2. Prevención: conocimiento de los riesgos y divulgación

La función preventiva y de reducción de siniestros atribuida al CCS por su Estatuto Legal se ha venido desarrollando fundamentalmente en el terreno del conocimiento de los riesgos y su divulgación, lo cual se ha sustanciado en la presencia institucional, patrocinio y apoyo financiero en relación con proyectos de investigación, cursos, jornadas, masters, etc., así como con publicaciones variadas sobre riesgos y ámbitos del seguro en los que el CCS centra su actividad.



Instituciones con las que el CCS ha firmado convenios de colaboración en el terreno de la prevención de riesgos naturales, con vigencia en 2015:

- Centro Nacional de Información Geográfica (CNIG)
- Instituto Geográfico Nacional (IGN)
- Dirección General de Protección Civil y Emergencias
- Dirección General del Agua
- Universidad de Alicante
- Instituto Geológico y Minero de España (IGME)

4.2.1. Riesgo de inundación

A raíz de la entrada en vigor del Real Decreto 903/2010, de 9 de julio, de evaluación y gestión de riesgos de inundación, el CCS ha querido ampliar su marco de actuación en el terreno preventivo, aportando su contribución en la aplicación y desarrollo de esta normativa. Con este propósito la entidad se ha integrado en el grupo de trabajo que, coordinado por la Dirección General del Agua (Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente), ha estado colaborando para llevar a cabo las distintas fases de la gestión del riesgo de inundación de acuerdo con el citado Real Decreto. Así, el CCS participa asiduamente en las reuniones del citado grupo, que congrega a representantes de diversas instituciones públicas y privadas (diferentes órganos de la administración central y autonómica, cuencas hidrográficas, organizaciones no gubernamentales, consultores, etc.). El CCS considera de máxima significación e importancia su colaboración en este ámbito y el contacto directo -que en ese marco se fomenta- con organismos e instituciones que trabajan en la prevención de los riesgos naturales, acorde con las pautas marcadas por el Programa de Actuación Trienal 2014-2016. A partir de este Programa se elaboraron unas medidas relacionadas con el fomento del conocimiento del riesgo de inundación y de su aseguramiento, medidas que han sido incluidas entre las que han sido incorporadas en los Planes de Gestión del Riesgo de Inundación que han sido aprobados por el Gobierno.

Para profundizar en este ámbito se firmó, con fecha 7 de mayo de 2015, un convenio marco de colaboración entre la Dirección General de Protección Civil y Emergencias (DGPCE), la Dirección General del Agua (DGA) y el CCS para el desarrollo de actuaciones en la prevención y mitigación del riesgo de inundación.



Ámbitos de actuación en la prevención del riesgo de inundación previstos en el convenio firmado entre la DGPCE, la DGA y el CCS:

- Promoción del aseguramiento contra inundación y de actividades de Información dirigidas a alcaldes y personal de administraciones locales.
- Mejora de la información sobre inundaciones históricas y elaboración de un método de evaluación y estudio de eventos significativos, con extracción de conclusiones para mejorar la gestión del riesgo.
- Mejora de la información disponible en el Sistema Nacional de Cartografía de Zonas Inundables para (mediante georreferenciación) un mejor conocimiento de las exposiciones y siniestralidades recurrentes.

4.2.2. Riesgo de terremoto

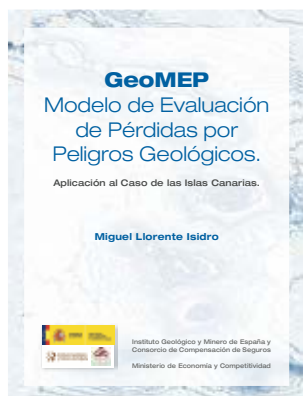
Asimismo, con fecha 7 de mayo de 2015, se firmó un convenio de colaboración entre el CCS, el Instituto Geográfico Nacional (IGN), el Centro Nacional de Información Geográfica (CNIG) y la Dirección General de Protección Civil y Emergencias (DGPCE) para la elaboración del Catálogo de Daños por Terremotos en España.

4.2.3. Publicación sobre modelo de evaluación de pérdidas por riesgos geológicos

Destacable es finalmente, en este epígrafe, la publicación del libro **“GeoMEP. Modelo de Evaluación de Pérdidas por Peligros Geológicos. Aplicación al Caso de las Islas Canarias”**. El libro recoge los principales puntos y conclusiones de un proyecto de investigación llevado a cabo en el marco de un convenio de colaboración entre el CCS y el IGME.

4.2.4. Revista digital “Conorseguros”

A lo largo de 2015 se publicaron dos números de la revista digital del CCS. El número correspondiente a Abril dedicó su estudio central al **“Sistema de Seguros Agrarios Combinados en España”**, y el del número de octubre se centró en los **“Planes de Gestión del Riesgo de Inundación”**.



www.conorsegurosdigital.com







CONSORCIO DE
COMPENSACION
• DE SEGUROS

5. Resumen de los Principales Indicadores

Indicadores de la relación con los asegurados

Concepto	2015	2014
Nº de llamadas telefónicas atendidas	151.938	126.280
Nº de consultas al Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA)	1.314.256	1.231.634
Nº de solicitudes de indemnización recibidas	105.704	103.555
Seguro de riesgos extraordinarios	70.692	65.657
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Fondo Garantía	27.256	29.335
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Seguro directo	7.756	8.563
Importe de la siniestralidad del ejercicio (millones €)	295,5	266,0
Riesgos extraordinarios	227,2	208,7
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Fondo Garantía	59,0	47,1
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Seguro directo	9,3	10,2
Nº de pólizas de vehículos no aceptados por las entidades aseguradoras	1.314	1.947
Nº de reclamaciones y quejas recibidas en el SAA	64	69
Nº de reclamaciones y quejas por cada 1.000 solicitudes de indemnización	0,6	0,7
Encuestas de satisfacción: nº de asegurados encuestados	3.619	931

Indicadores de la cobertura de Riesgos Extraordinarios

Concepto	2015	2014
Nº de pólizas con cobertura de riesgos extraordinarios (millones)	115,1	112,7
Cobertura de daños a los bienes	48,2	46,4
Cobertura de pérdida de beneficios	14,9	15,4
Cobertura de daños personales (vida y accidentes)	52,0	50,9
Capitales asegurados (miles de millones €)	14.661	14.894
Daños a los bienes	5.189	5.307
Pérdida de beneficios	259	241
Daños personales (vida y accidentes)	9.213	9.346
Ratio Capitales asegurados en daños en los bienes / PIB	4,80	5,01
Ratio Capitales asegurados en pérdida de beneficios / PIB	0,24	0,23
Ratio Capitales asegurados en daños personales "per capita" (€)	198.025	201.139
Ratio Reserva de estabilización de la Actividad General / Capitales asegurados (bienes + pérdida de beneficios)	1,34‰	1,22‰

Indicadores de las coberturas en el Seguro Agrario Combinado

Concepto	2015	2014
Ratio Capitales totales asegurados en el SAC / Producción agraria	27,48%	26,96%
Ratio Reserva de estabilización de la Actividad Agraria del CCS / Capitales totales asegurados en el SAC	6,90%	7,20%

Indicadores de la Actividad Liquidadora de Entidades Aseguradoras

Concepto	2015	2014
Ratio Fondo para liquidación de Entidades Aseguradoras / Primas totales del sector (vida y no vida)	3,27%	3,19%
Ratio Fondo para liquidación de Entidades Aseguradoras / Provisiones técnicas totales del sector (vida y no-vida)	0,94%	0,91%



A close-up photograph of an orange flower, likely a daisy or similar, with many petals radiating from a central disk. The petals are a vibrant orange color, and the center is a darker, textured brown. The background is a soft, out-of-focus grey.

Apéndice

Apéndice

El Consorcio de Compensación de Seguros frente al cambio climático

El CCS comparte con toda la sociedad la preocupación por los efectos esperables del cambio climático, más en particular cuando el cambio climático puede tener un impacto directo sobre la actividad aseguradora del CCS.

Todos los modelos climáticos apuntan a aumentos notables de la temperatura, que ya se están registrando, existiendo un consenso, y un grado de evidencia, mucho menor sobre el comportamiento actual y futuro de las precipitaciones. En todo caso, la combinación de temperaturas más altas y precipitaciones más irregulares puede tener un impacto muy importante sobre el seguro agrario y sobre la salud de las personas.

Unas precipitaciones más irregulares y extremas también pueden hacer variar la frecuencia, la intensidad y los tipos de inundación y, aunque existe mucha incertidumbre sobre su posible comportamiento futuro, una mayor extremosidad del viento puede tener una repercusión directa sobre las indemnizaciones que por esta causa abona el CCS. Lo anterior, junto con un nivel del mar más alto, puede hacer aumentar considerablemente el riesgo de inundación costera e incluso la repercusión de otros riesgos geológicos como los tsunamis.

A este posible aumento de la peligrosidad hay que añadir el incremento de la exposición (mayor concentración de bienes y personas expuestas en zonas propensas a los riesgos, así como el aumento de valor de éstos), que va a ser un factor aún más relevante en el aumento futuro del riesgo.

Por todo ello, el CCS trabaja ya con numerosos socios técnicos, científicos y académicos para disponer del mejor conocimiento posible sobre la evolución previsible de estos riesgos y estudia ya las maneras de hacer frente a una posible mayor siniestralidad como consecuencia del cambio climático. También se trabaja para fomentar la toma de conciencia de la población en general sobre su nivel de riesgo actual y futuro.

En este último sentido, cabe decir que, debido a su configuración como instrumento al servicio del sector asegurador español y al diálogo y colaboración constantes con las aseguradoras privadas, el CCS es una institución por definición flexible y adaptable a los nuevos retos que se le puedan presentar al seguro español. Esta configuración ha evolucionado con el tiempo en función de las necesidades del mercado asegurador español, afrontando retos que han representado mejoras en el régimen de coberturas a través de las correspondientes modificaciones legales. Además, el CCS opera en un entorno climáticamente muy variado (la península ibérica y los archipiélagos canario y balear) y da respuesta a riesgos hidrometeorológicos muy diversos.

Ante un cambio en la peligrosidad como consecuencia del cambio climático y un eventual incremento de los riesgos, el sistema que gestiona el CCS está preparado y capacitado para hacer los ajustes que correspondan en las coberturas (modificación de umbrales, asunción de nuevos riesgos, ajustes en los recargos), contando siempre con el diálogo constante y la cooperación con el sector privado.

En definitiva, el sector asegurador español ya cuenta, a través de su sistema de aseguramiento de riesgos extraordinarios, con una herramienta flexible, eficaz y contrastada para hacer frente a la eventualidad del aumento de la peligrosidad como posible consecuencia del cambio climático.



The image features a stack of papers, possibly a book or a folder, with a warm orange overlay covering most of the frame. A vertical grey bar is positioned on the right side. The word "Glosario" is written vertically in white text across the orange area.

Glosario

Glosario

ADECOSE	Asociación Española de Corredurías de Seguros
AEMES	Asociación Empresarial de Mediadores de Seguros
AEMET	Agencia Estatal de Meteorología
AGERS	Asociación Española de Gerencia de Riesgos
AGROSEGURO	Agrupación Española de Entidades Aseguradoras de los Seguros Agrarios Combinados
AIAG	Asociación Internacional de Aseguradores de la Producción Agrícola
ALASA	Asociación Latinoamericana para el Desarrollo del Seguro Agropecuario
ANACOSE	Asociación Navarra de Corredurías de Seguros
APCAS	Asociación de Peritos de Seguros y Comisarios de Averías
BOE	Boletín Oficial del Estado
CAT	Centro de Atención Telefónica
CAS	Convenios de asistencia sanitaria
CCR:	Caja Central de Reaseguro, de Francia
CCS	Consortio de Compensación de Seguros
CEPREVEN	Centro Nacional de Prevención de Daños y Pérdidas
CESCE	Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportación, S.A.
CLEA	Comisión Liquidadora de Entidades Aseguradoras
CNEPS	Confederación Española de Mutualidades
CNIG	Centro Nacional de Información Geográfica
COP21:	XXI Conferencia de las Partes de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático
DGA	Dirección General del Agua (MAGRAMA)
DGPCE	Dirección General de Protección Civil y Emergencias
DGSFP	Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
DGT	Dirección General de Tráfico
EFQM	European Foundation for Quality Management
FAMA	Foro de Alta Mediación Aseguradora
FECOR	Federación de Corredores y Corredurías de Seguros de España
FIVA	Fichero Informativo de Vehículos Asegurados
FRRI	Fondo de Reserva de los Riesgos de la Internacionalización
GRI	Global Reporting Initiative
IANMIB	Asociación Internacional de Oficinas Nacionales de Seguro de Automóviles
ICEA	Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones
IES	Instituto de Enseñanza Secundaria
IFIGS	International Forum of Insurance Guarantee Schemes
IGME	Instituto Geológico y Minero de España
IGN	Instituto Geográfico Nacional
IGREA	Iniciativa Gerentes de Riesgos Españoles Asociados
ISDEFE	Ingeniería de Sistemas para la Defensa de España, S.A.U.

Glosario

(continuación)

LCSP	Ley de Contratos del Sector Público
LOSSEAR:	Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras
MRL	Marco de Relaciones Laborales
OCDE	Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico
OECC:	Oficina Española del Cambio Climático
OFESAUTO	Oficina Española de Aseguradoras de Automóviles
P	Primas
P.B.	Pérdida de beneficios
PAT	Programa de Actuación Trienal
PERM	Pool Español de Riesgos Medioambientales
PIB	Producto interior bruto
R	Recargos imputados
RC	Responsabilidad civil
RR.EE.	Riesgos extraordinarios
S	Siniestralidad
SAA	Servicio de Atención al Asegurado
SAC	Seguro Agrario Combinado
SCCS	Sistema de tramitación electrónica con el CCS
SEAIDA	Sección Española de la Asociación Internacional de Derechos de Seguros
SEPI	Sociedad Estatal de Participaciones Industriales
SOA	Seguro obligatorio de automóviles
TCA	Tempestad ciclónica atípica
TIREA	Tecnologías de la Información y Redes para las Entidades Aseguradoras
UNESPA	Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras
VaR	Value at risk
WFCP	World Forum Catastrophe Programmes



**CONSORCIO DE
COMPENSACION
• DE SEGUROS •**

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

