



Memoria de
Responsabilidad Social

2016



CONSORCIO DE
COMPENSACION
• DE SEGUROS •

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



NIPO: 057-17-102-1





Índice

Índice

	Página
PRESENTACIÓN	9
1. La política de responsabilidad social del CCS	13
1.1. El CCS: perfil institucional y funcional	15
1.1.1. Naturaleza jurídica, funciones y patrimonio	15
1.1.2. Organización y estructura	16
1.2. Fuentes y marco de referencia de la política de responsabilidad social	18
1.3. Principios y compromisos	19
1.4. Objetivos en el ámbito de la responsabilidad social	21
1.5. Los principales grupos de interés	27
1.6. Transparencia y comunicación con los grupos de interés: canales y prácticas	28
1.6.1. Atributos de la comunicación responsable	28
1.6.2. Canales de comunicación	30
1.6.3. Imagen institucional: mapa de características	31
1.6.4. Página web y redes sociales	32
1.6.5. Folletos divulgativos	33
2. Relación con los principales grupos de interés: prácticas	35
2.1. Los asegurados	37
2.1.1. Ámbitos de relación con los asegurados	37
2.1.2. Calidad del servicio	48
2.1.3. Relaciones con los mediadores de seguros y otras instituciones	53
2.2. Las entidades aseguradoras	54
2.2.1. La colaboración en la cobertura de riesgos extraordinarios	55
2.2.2. La colaboración en el ámbito del seguro del automóvil	58
2.2.3. Relaciones en el seguro agrario combinado	60
2.2.4. Relaciones de colaboración en la liquidación de recargos	61
2.2.5. Otros ámbitos de relación con las entidades aseguradoras	62
2.3. Los proveedores	63
2.3.1. Relaciones con proveedores de servicios profesionales especializados	63
2.3.2. Relaciones con proveedores de obras, suministros y otros servicios	68
2.3.3. Compromisos del CCS en lo relativo a los plazos de pago a los proveedores	69
2.4. Los clientes arrendatarios de inmuebles	70
2.5. Los medios de comunicación	71
2.6. Otras instituciones públicas y privadas	72
2.6.1. Ámbito español	72
2.6.2. Relaciones internacionales	74
2.6.3. Colaboración en el campo de la formación	75
2.7. Los empleados	76
2.7.1. Comunicación y servicios al empleado	76
2.7.2. Perfil de la plantilla	77
2.7.3. Igualdad e integración	77
2.7.4. Relaciones laborales	78
2.7.5. Retribuciones y beneficios sociales	79
2.7.6. Conciliación	79
2.7.7. Selección externa y promoción	80
2.7.8. Formación	81
2.7.9. Seguridad y salud	82
2.7.10. Código de conducta	83



A photograph of a modern office interior. In the foreground, a large, light-colored wooden conference table is visible. Several black office chairs are arranged around the table. The background shows a white wall and a window with blinds. The overall lighting is bright and even.

Presentación

Presentación

El Consorcio de Compensación de Seguros (CCS) desarrolla su actividad al servicio del mercado asegurador español y de la sociedad en general desde su doble condición: como entidad pública empresarial y como entidad aseguradora. De su vocación de servicio deriva su compromiso con los principios de la responsabilidad social y su sensibilidad respecto de las demandas de la sociedad y, en especial, del ámbito del seguro español.

La forma, los principales aspectos y los resultados en que se plasma ese compromiso en el desempeño de las funciones que tiene encomendadas y, especialmente, en las relaciones con los grupos de interés, desde la transparencia y el buen gobierno, tienen su reflejo en esta Memoria. En ella se hace explícita la política de responsabilidad social corporativa del CCS, los principios y compromisos en los que se asienta y los objetivos que, en este ámbito, se ha fijado la entidad y que derivan del contenido del Programa de Actuación Trienal aprobado por el Consejo de Administración para el período 2014-2016, que ha sido objeto de revisión y reformulación en el nuevo Plan, aprobado ya en este año, para el período 2017-19.

Con la aprobación y publicación de esta Memoria se atiende, también, al compromiso de informar acerca del desarrollo y de los resultados de la aplicación 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 realizan inspirándose en 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 el CCS 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 CCS: perfil institucional y funcional

1.1.1. Naturaleza jurídica, funciones y patrimonio

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

El Consorcio de Compensación de Seguros



Naturaleza Jurídica

- Entidad pública empresarial.
- Adscrita al Ministerio de Economía, Industria y Competitividad a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Personalidad jurídica propia.
- Plena capacidad de obrar.
- Actividad aseguradora sometida al ordenamiento jurídico privado.
- Sujeta a normativa de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y a la de contrato de seguro.

Funciones

- Seguro de riesgos extraordinarios.
 - Seguro de responsabilidad civil en la circulación de vehículos a motor de suscripción obligatoria.
 - Seguro agrario combinado.
 - Liquidación de entidades aseguradoras.
- Otras funciones:**
- Otras actividades aseguradoras:
 - Riesgos medioambientales.
 - Riesgos nucleares.
 - Accidentes personales en la extinción de incendios forestales.
 - Funciones informativas:
 - Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA).
 - Registro de Seguros Obligatorios (RSO).
 - Información de primas del ramo de incendio.
 - Gestor y administración de fondos:
 - Fondo de Reserva de los Riesgos de la Internacionalización de la Economía Española (FRRI).

Patrimonio

El CCS cumple sus funciones con recursos de la propia entidad que no forman parte de partidas consignadas en los presupuestos públicos, puesto que su patrimonio es propio y distinto al del Estado. Los recursos del CCS provienen de los ingresos por primas y recargos y del rendimiento de sus inversiones.

Se desarrollan en estrecha colaboración con el sector asegurador privado

1.1.2. Organización y estructura

La alta dirección del CCS está encomendada a su Consejo de Administración, presidido por el Director General de Seguros y Fondos de Pensiones y compuesto por 14 vocales que representan paritariamente al mercado asegurador privado y a la Administración Pública. El Consejo de Administración cuenta con la Comisión Delegada para la Actividad Liquidadora, con funciones ejecutivas en este ámbito de actividad, así como con 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. El Servicio de Auditoría Interna y el Servicio de Atención al Asegurado dependen también directamente de la Dirección General.

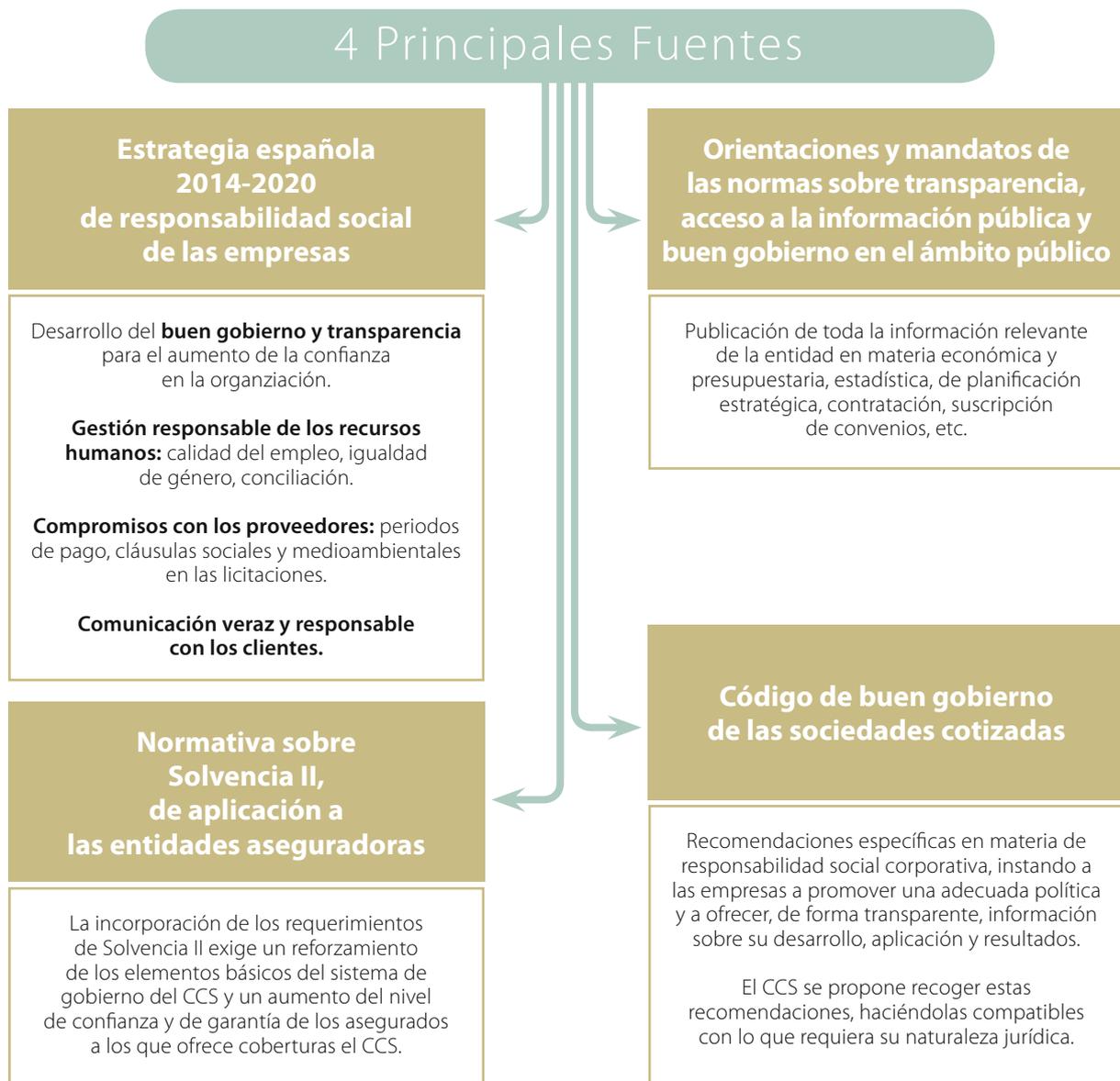


Por su parte, la presencia territorial del CCS se concreta en 18 oficinas distribuidas en 15 delegaciones territoriales, que cumplen el objetivo de acercar la gestión de los asuntos a los asegurados.



1.2. Fuentes y marco de referencia de la 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:



El Consejo de Administración ha tomado como referencia dichas fuentes para establecer, auspiciar e impulsar la política de responsabilidad social del CCS, a través del Programa de Actuación Trienal 2014-2016, que en su eje estratégico "Responsabilidad social, transparencia y compromiso", recoge los objetivos y programas específicos a desarrollar por la entidad para hacer efectiva esta política.

El nuevo Plan de Actuación Trienal 2017-2019, aprobado por el Consejo de Administración, establece las nuevas líneas de esta política y los objetivos y programas concretos a desarrollar para este nuevo período.

1.3. Principios y compromisos

Tomando como inspiración las fuentes indicadas, el CCS se ha comprometido 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 tiene como finalidad dar respuesta a las necesidades de aseguramiento de la población española frente a riesgos de particular incidencia social. En atención a este cometido, la entidad afronta el cumplimiento de sus objetivos con una predisposición abierta y sensible a esas necesidades, favoreciendo el acceso a esas coberturas de forma generalizada y a un coste lo más reducido posible.

Asimismo, el CCS asume el compromiso de amparar y proteger los derechos de los asegurados. En esa línea el CCS adopta la opción más favorable al asegurado afectado ante distintas interpretaciones y valoraciones de un mismo hecho y propicia la consecución de acuerdos extrajudiciales en la resolución de las reclamaciones de que pueda ser objeto.

Al servicio del mercado asegurador español

b. Integración y colaboración con el sector asegurador

El CCS está plenamente integrado en el sector asegurador español, poniendo al servicio del mismo las capacidades desarrolladas durante más de 60 años de funcionamiento y experiencia. Las fluidas relaciones de colaboración con el sector privado permiten ofrecer a una sociedad cambiante soluciones aseguradoras eficaces, viables y sostenibles.

Calidad del servicio y uso racional de recursos

c. Calidad y eficacia en el desempeño de sus funciones

El CCS, para alcanzar los más altos niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones, persigue el máximo rigor en la aplicación de las pautas empresariales que garanticen la mayor 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

El CCS ha acumulado una gran experiencia en la gestión de sus funciones aseguradoras y no aseguradoras, siendo ésta un valor fundamental en la garantía de su sostenibilidad y proyección de futuro; como también 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 que presta sus servicios a la sociedad en general y al mercado asegurador en particular, asume y practica en todas las facetas de su actividad un estricto y riguroso respeto a la normativa que le es de aplicación, contando en su estructura con un Servicio de Cumplimiento que garantiza estas prácticas.

Código ético, información abierta y veraz

f. Ética y transparencia

El CCS se rige por una Guía de Buen Gobierno y un Código Ético que recogen los principios y las normas de conducta que han de observar los miembros del Consejo de Administración, el equipo directivo y los empleados en 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.

Asimismo, el CCS siempre 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 hace pública la información que se establece en dicha norma y da respuesta al ejercicio del derecho de acceso a la información pública por parte de los interesados que lo soliciten.



*Garantizar
la sostenibilidad
de la entidad*

g. Gestión y control de riesgos

El CCS ha asumido el nuevo marco normativo comunitario en torno a la solvencia y control interno de las instituciones financieras, en concreto en las entidades aseguradoras, y pone especial énfasis en una adecuada identificación y gestión de los riesgos para garantizar la sostenibilidad de aquéllas. Así, el CCS ha habilitado 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, aglutina en sus competencias todos los aspectos relativos a esta materia.

*Cualificación
profesional.
Integridad*

h. Honorabilidad, aptitud y buenas prácticas

El CCS vela especialmente para que la honorabilidad –entendida como reputación e integridad– y la aptitud –entendida como la posesión de cualificación y perfil profesional y experiencia adecuados– sean valores 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 sus funciones.

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

*Derechos laborales,
conciliación,
no discriminación*

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

El CCS, 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

El CCS asume el compromiso de aplicar en su funcionamiento como organización una actitud medioambientalmente responsable y una utilización eficiente de los recursos. Por otro lado, el CCS asume el compromiso de 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 y vigente en el ejercicio sobre el que trata esta Memoria, 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 muy satisfactorio grado de ejecución alcanzado al cierre del ejercicio 2016 en el que se concluye la vigencia de este PAT.

PAT 2014-2016. Grado de ejecución de objetivos fijados para 2016

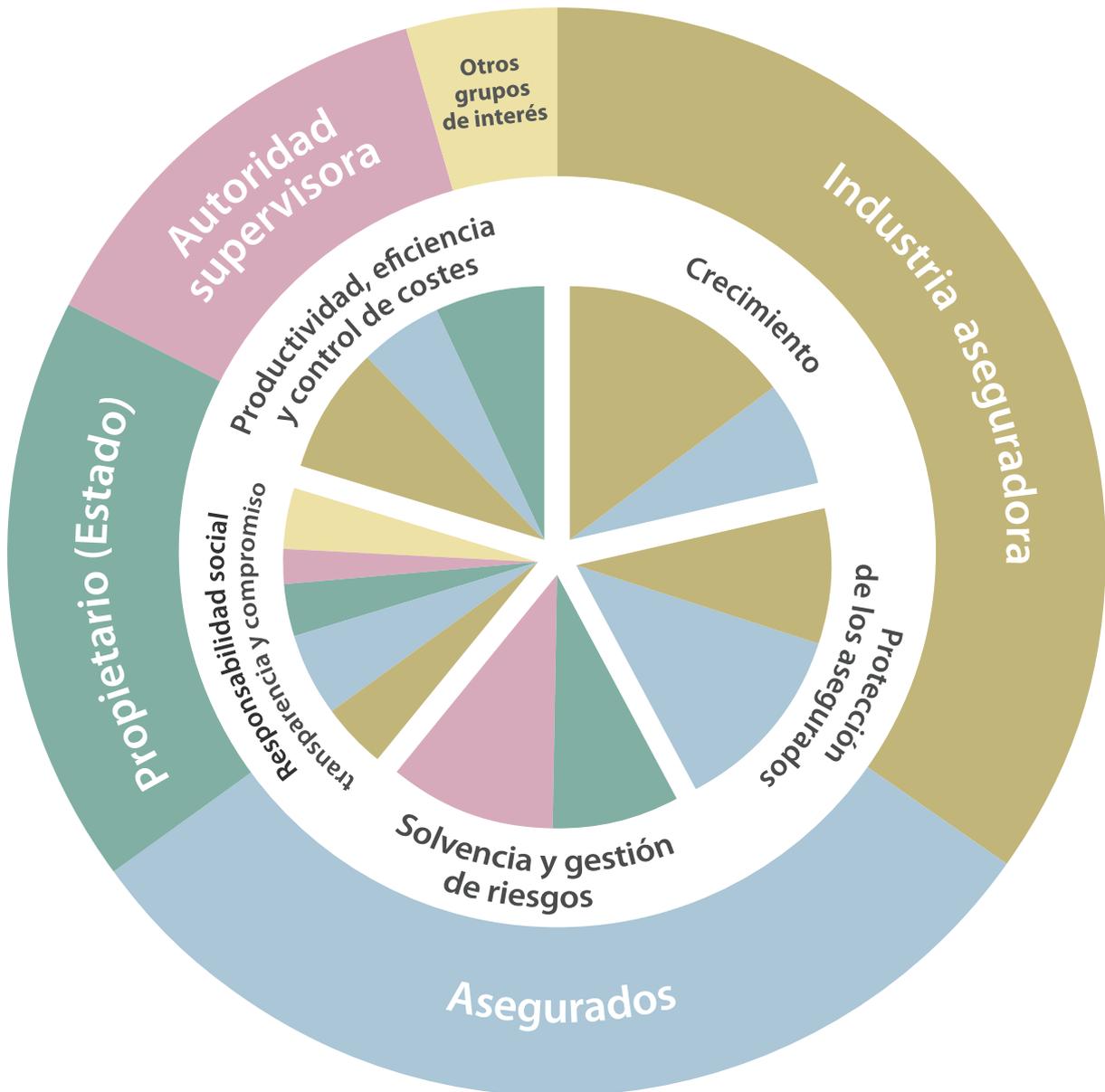
Objetivos	Alcanzado 2014	Alcanzado 2015	Alcanzado 2016
1.1. Consolidación del CCS como instrumento complementario del sector asegurador privado, adecuando las actuales coberturas a las demandas de la sociedad, la situación económica y las necesidades del sector.	49%	78%	99%
1.2. Contribución del CCS a la estabilidad y la imagen del seguro del automóvil en nuestro mercado y a la promoción del aseguramiento obligatorio.	49%	76%	99%
1.3. Desarrollo y optimización de los instrumentos de colaboración entre el CCS y el sector asegurador privado.	62%	86%	100%
1.4. Incorporar en los instrumentos de cobertura del CCS las mejores prácticas existentes en el ámbito internacional.	33%	61%	100%
1.5. El sistema de liquidación español como elementos coadyuvante para favorecer el crecimiento y penetración del seguro.	14%	75%	100%
1. CRECIMIENTO	48%	78%	100%
2.1. Ofrecer a todos los asegurados y perjudicados un adecuado sistema de protección ante situaciones de insolvencia, o riesgo de insolvencia, de una entidad aseguradora, mediante el establecimiento de un adecuado mecanismo de saneamiento.	26%	88%	100%
2.2. Mejorar el sistema de protección de asegurados y perjudicados en el ámbito del seguro del automóvil.	68%	87%	100%
2.3. Reforzamiento de la protección de los asegurados en relación con los acuerdos finales de resolución de siniestros por el CCS.	33%	100%	100%
2. PROTECCIÓN DE LOS ASEGURADOS	45%	89%	100%
3.1. Incorporación de las previsiones de la Guía referida al sistema de gobierno.	50%	86%	99%
3.2. Desarrollo del modelo de evaluación interna de riesgos y solvencia.	92%	96%	100%
3.3. Adaptación a los requerimientos cuantitativos de Solvencia II.	78%	96%	100%
3.4. Consolidación del sistema de gestión de riesgos.	54%	81%	99%
3. SOLVENCIA Y GESTIÓN DE RIESGOS	59%	86%	99%
4.1. Potenciación de los instrumentos de información a los asegurados y a la sociedad.	53%	84%	100%
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.	30%	71%	100%
4.3. Desarrollo de acciones de prevención y de promoción del aseguramiento en los distintos ámbitos de actuación del CCS.	17%	66%	99%
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".	39%	82%	100%
4. RESPONSABILIDAD SOCIAL, TRANSPARENCIA Y COMPROMISO	35%	76%	100%
5.1. Eficiencia en la gestión, potenciación de los ingresos y optimización de gastos.	53%	78%	100%
5.2. Incremento de la formación, la motivación y el rendimiento del capital humano del CCS, con especial atención a la versatilidad en actuaciones por grandes siniestralidades.	40%	80%	100%
5.3. Revisión de los recargos que aplica el CCS en sus coberturas sobre la base de los ingresos esperados y los niveles de reservas dotadas.	50%	100%	100%
5. PRODUCTIVIDAD EFICIENCIA Y CONTROL DE COSTES	48%	81%	100%
TOTAL PAT	45%	80%	100%

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 del contenido del 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 en cada uno de estos programas al final de la vigencia de este PAT 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	Objetivo alcanzado 2015	Objetivo alcanzado 2016
4.1.1. Mejora de la información a los asegurados y perjudicados en el ámbito del seguro obligatorio del automóvil.	80%	98%
4.1.2. Mejora de la información a los asegurados en el ámbito de los riesgos extraordinarios.	94%	100%
4.1.3. Mantenimiento de la calidad de la atención telefónica y personal a los asegurados.	83%	100%
4.1.4. Mejora de las fuentes de información general a los asegurados y a la sociedad: página web y redes sociales.	78%	100%
4.1.5. Adaptación a las normas de transparencia del sector público.	86%	100%
TOTAL	84%	100%

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	Objetivo alcanzado 2015	Objetivo alcanzado 2016
4.2.1.	Revisión del mapa de características de la imagen institucional del CCS.	100%	100%
4.2.2.	Consolidación y difusión de la imagen institucional en los ámbitos nacional e internacional.	71%	100%
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.	56%	100%
4.2.4.	Difusión de las actividades del CCS en los medios de comunicación.	74%	100%
4.2.5.	Colaboración con las acciones formativas y de difusión desarrolladas por instituciones vinculadas al sector asegurador y al ámbito universitario.	56%	100%
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.	78%	100%
4.2.6.B.	Mejoras en el sistema de elaboración de encuestas de satisfacción relativas a los colaboradores externos que prestan servicios periciales médicos.	66%	100%
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.	66%	100%
	TOTAL	71%	100%

Objetivo General 4.3.

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

Programas	Objetivo alcanzado 2015	Objetivo alcanzado 2016
4.3.1. Prevención del riesgo de inundaciones, tempestades, terremotos y tsunamis.	59%	100%
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.	53%	97%
4.3.3. Perfeccionamiento del sistema de información para soportar y explotar los datos relativos a riesgos asegurados y siniestros ocurridos.	53%	100%
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	66%	99%

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	Objetivo alcanzado 2015	Objetivo alcanzado 2016
4.4.1. Impulso al desarrollo de una gestión empresarial sostenible.	67%	100%
4.4.2. Oficina sin papel.	80%	100%
4.4.3. Revisión y adaptación de la política de retención y destrucción de documentos en el CCS.	93%	100%
4.4.4. Adopción de estándares homologados para la mejora de la eficiencia energética.	98%	100%
4.4.5. Incorporación de inversiones socialmente responsables.	75%	100%
TOTAL	82%	100%

1.5. Los principales grupos de interés

Las relaciones con los principales grupos de interés constituyen el núcleo central de la política de responsabilidad social corporativa que se desarrolla en el CCS. La propia misión institucional de la entidad determina que estos grupos se clasifiquen en dos bloques:



Las actuaciones en las que se concreta la política de responsabilidad social para con cada uno de estos grupos se detallan en el apartado 2 de esta Memoria.



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



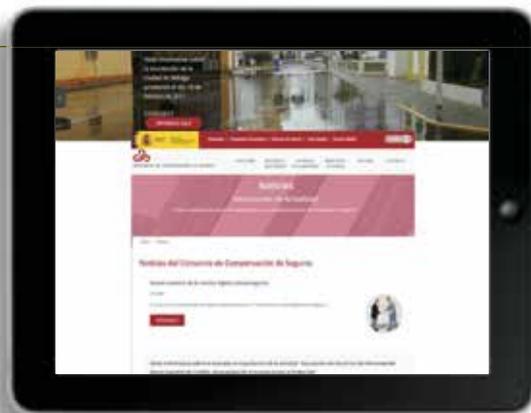
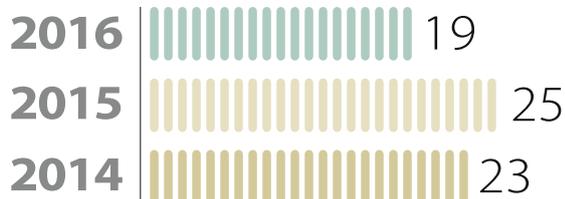
La política de responsabilidad social del CCS en el ámbito de la transparencia y la comunicación con los grupos de interés se basa en:

- El cumplimiento de los mandatos de la Ley 19/2013, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- En las orientaciones que se contienen en el Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas.
- En la estrategia española 2014-2020 de responsabilidad social de las empresas, aprobada por el Consejo de Ministros en octubre de 2014.

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 y practica plenamente. Y para ello informa, fundamentalmente a través de su plataforma web www.conorseguros.es, redes sociales y a través del portal de la transparencia "transparencia.gob.es", sobre aspectos básicos de la entidad, como su estatuto jurídico, normativa, organización y estructura, Guía de Buen Gobierno, planificación estratégica (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



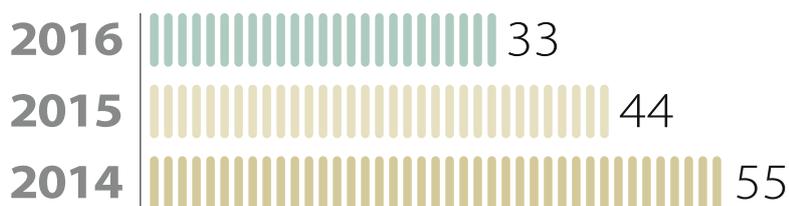
Aparte de esta información, que es de acceso abierto a todos los usuarios, el CCS ofrece información a los medios de comunicación, motu propio o a requerimiento de éstos, sobre aspectos relativos a su actividad (fundamentalmente sobre siniestros y sus circunstancias indemnizatorias) u otros supuestos 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 comunicación responsable se sustenta en los siguientes requisitos:

Prácticas 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 también, 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, Industria y Competitividad.
Rapidez y actualización temporal	<p>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.</p> <p>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.</p>
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 de 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 de comunicación con los grupos de interés

Grupos de Interés	Canal de Comunicación
Todos	<ul style="list-style-type: none"> - Página web institucional (www.conorseguros.es) - Memorias e informes anuales y planificación estratégica - Centro de Atención Telefónica - Revista digital "Conorseguros" - Redes sociales - Publicaciones periódicas - Prensa - Correo postal y electrónico (comunicaciones generales)
Asegurados	<ul style="list-style-type: none"> - Información y vías de tramitación on-line a través de la web - Centro de Atención Telefónica - Servicio de Atención al Asegurado - Prensa - Redes sociales
Entidades aseguradoras	<ul style="list-style-type: none"> - Información y vías de tramitación on-line a través de la web - Redes sociales - Revista digital "Conorseguros" - Publicaciones periódicas
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> - Autoservicio del Empleado - Intranet - Acceso remoto a Internet - Comunicaciones internas - Jornadas informativas
Proveedores de servicios profesionales especializados	<ul style="list-style-type: none"> - Vía telefónica - Correo electrónico - Recursos on-line de tramitación - Reuniones
Proveedores de obras, suministros y otros servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Perfil de contratante en la web - Plataforma de contratación del sector público
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Página web institucional (www.conorseguros.es) - Redes sociales - Notas - Revista digital "Conorseguros"
Instituciones públicas y privadas	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones, conferencias y congresos - Convenios de colaboración - Conference-call y videoconferencia - Revista digital "Conorseguros"

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

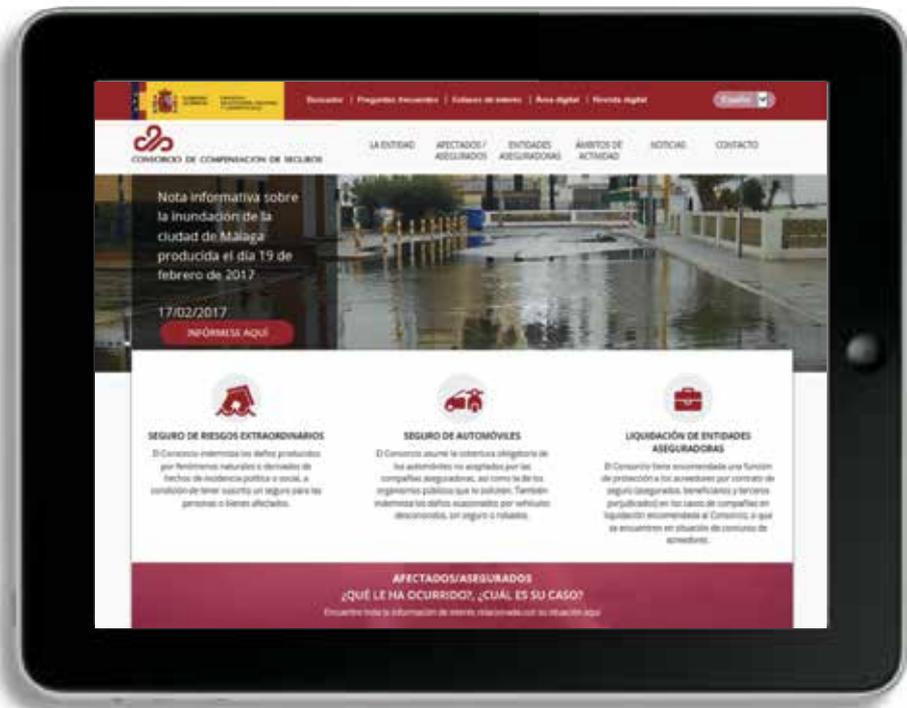
En el marco de la comunicación y la transparencia, el CCS tiene especial interés en determinar con claridad cuáles son sus señas de identidad para dar un mejor servicio y poder ser percibido por los grupos de interés de forma cabal en cuanto a su perfil institucional y a sus funciones. El CCS, en el marco de su Programa de Actuación Trienal 2014-2016 (PAT), ha aprobado un nuevo Mapa de Características de su Imagen Institucional. En él se identifican los principales aspectos a destacar del CCS en cuanto a su naturaleza y funciones, 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 2014-2016 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 contribuyan positivamente a la consecución de los objetivos de comunicación abierta, completa y transparente. Esta nueva página web está operativa desde mayo de 2016 (www.consortseguros.es). Además de su función informativa, la web del CCS permite la realización en línea de los diversos procedimientos y consultas relativos a solicitudes de indemnización, tramitación de siniestros, procesos de liquidación, reclamaciones antes el Servicio de Atención al Asegurado, etc.

En 2016 la página web del CCS recibió más de 342.000 visitas y en ella se realizaron 49 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.

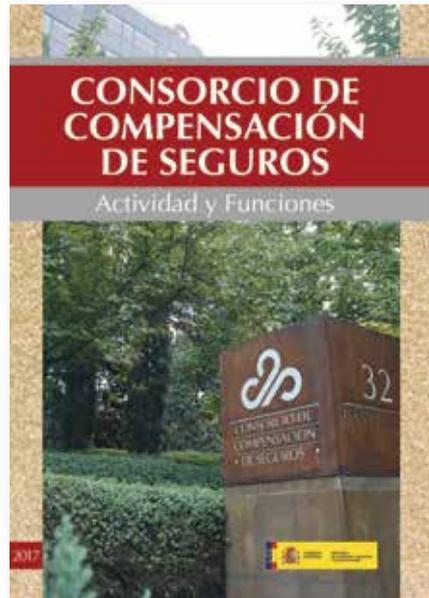


Por otro lado, las redes sociales se están afianzando como canal de comunicación externa del CCS, cada vez más utilizado por los diferentes tipos de usuarios.



1.6.5. Folletos divulgativos

Para finalizar este apartado sobre comunicación y transparencia hay que destacar la publicación en castellano y en inglés de folletos divulgativos sobre la naturaleza y funciones del CCS. Su finalidad es 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. Estos folletos están accesibles en la web (www.consorseguros.es).







CONSORCIO DE
COMPENSACION
• DE SEGUROS •

2. Relación con
los principales
grupos de interés:
prácticas

Establecidas las líneas básicas -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.

El CCS, en el marco de la actividad que desarrolla en el desempeño de sus funciones establece una variada tipología de relaciones a distinto nivel con una amplia gama de personas físicas, instituciones y organismos, a los que dedica especial atención como garantía de su propia sostenibilidad. En estas relaciones, el CCS se guía por las previsiones que incorpora la Ley de transparencia, orientadas a facilitar el acceso directo de los ciudadanos a los servicios y prestaciones públicas, garantizando una actuación ética, eficaz, eficiente y transparente, así como por otros códigos y guías anteriormente citadas y que actúan como referencia básica.

2.1. Los asegurados

Los principales destinatarios de la actividad del CCS son, claramente, los asegurados y, por extensión, los mediadores de seguros en su destacado papel de representación de aquéllos. 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 afectan. 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 y actualización, 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, de comunicaciones de daños y de 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 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  @ConsortioCompensaciónSeguros  @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 tratamiento integral a los usuarios.

Las características de las llamadas atendidas por el CAT figuran en la siguiente tabla:

Llamadas atendidas por el CAT

Año	Contratación seguro RC automóviles	Comunicaciones daños de RR.EE.	Información sobre siniestros		Partes de accidentes	Otros	Nº de llamadas atendidas
			Riesgos extraordinarios	RC automóviles			
2016	15.127	42.243	17.930	24.577	630	20.006	120.513
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



En 2016 se abrió la posibilidad de comunicación de partes de accidentes por vía telefónica, a través del CAT, para el seguro de responsabilidad civil de automóviles así como para daños personales en riesgos extraordinarios.

B. SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

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

Algunos asegurados solicitan información a través de llamadas a la centralita o al número de información general de la sede central, en lugar de hacerlo a través del CAT. Por esa vía en 2016 se atendieron 11.079 llamadas (11.046 en 2015).



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.

C. ATENCIÓN PERSONAL

También se atienden consultas presenciales de los asegurados en las oficinas de las delegaciones territoriales y en la sede central. Estas consultas son cada vez menos frecuentes debido a que prácticamente todas las relaciones con el CCS se pueden mantener a distancia. En los servicios centrales se atendieron 1.465 consultas en 2016.

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 2016 muestran que para los 5 aspectos medidos, entre el 68,1% y el 97,6% de los asegurados otorgaron las mayores calificaciones de satisfacción.

Valoración del Cliente

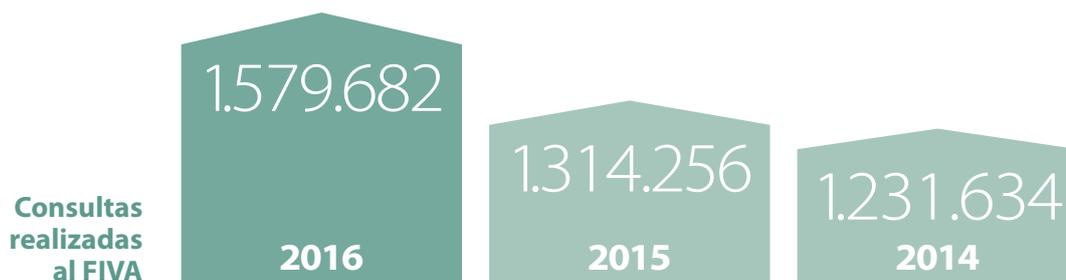
Aspectos	% Puntuación máxima
Evaluación de la respuesta del CCS a la petición	68,1%
Atención del personal del servicio de información	92,4%
Información recibida	97,5%
Tiempo de respuesta	84,0%
Transferencia correcta a otra unidad o persona	86,1%



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 2016, las consultas al FIVA atendidas crecieron un 20,2% respecto al año anterior.



Las entidades aseguradoras, en representación de aquellos de sus asegurados que hubieran sufrido un accidente de circulación, pueden realizar las consultas por vía electrónica, procedimiento que también puede ser utilizado por los centros hospitalarios que atienden a los lesionados en accidentes de tráfico sobre la base de los acuerdos que se celebran con el CCS y UNESPA, la asociación empresarial de entidades aseguradoras. Estos mecanismos de consulta evitan en la práctica que sea el propio perjudicado en el accidente quien necesite realizar directa y personalmente la consulta al fichero.

III. Consulta al Registro de Seguros Obligatorios (RSO)

De acuerdo con la disposición adicional segunda de la Ley 20/2015, de 14 de julio, y del Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, el CCS tiene legalmente encomendada la gestión de este RSO, cuya información es pública y está referida a los seguros obligatorios vigentes en cada momento en España, pudiendo consultarse a través de la página web del CCS. Para facilitar la obtención de información, además del acceso genérico a la misma, el CCS ha dispuesto distintos criterios de búsqueda, como son, entre otros, el ámbito territorial estatal o por Comunidad autónoma de los seguros, las actividades para las que estos se exigen o las fechas de entrada en vigor (ver apéndice).

Seguros obligatorios recogidos en el registro (31-5-2017)

Ámbito	Número
Estatal	18
Autonómico	151
Total	169

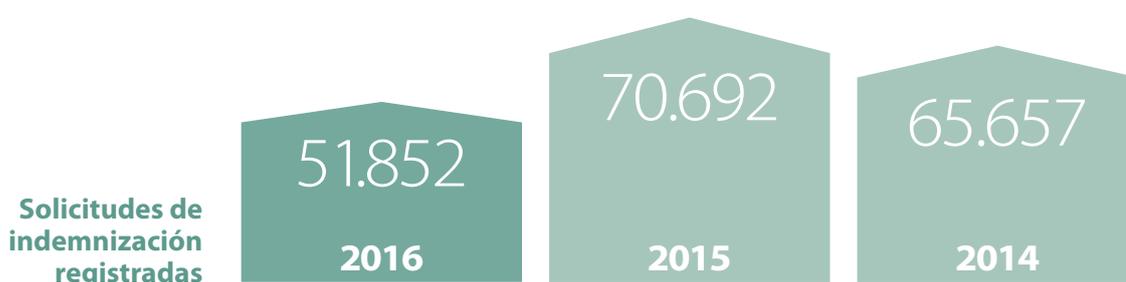
IV. Comunicación de daños y solicitud de indemnización.

A. RIESGOS EXTRAORDINARIOS

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

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

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



En el ejercicio 2016 se han recibido 51.852 solicitudes de indemnización por riesgos extraordinarios (un 26,65% menos que en el año anterior), cifra que se sitúa muy por debajo del promedio de solicitudes de indemnización de los últimos diez años (93.721).



El teléfono es la vía más utilizada por los asegurados para la comunicación de daños, seguida por Internet. Las solicitudes por correo postal o mediante entrega presencial en las oficinas del CCS son cada vez más infrecuentes.

El grado de utilización de cada una de las vías de comunicación de daños para las siniestralidades extraordinarias más destacadas de 2016 se representa en la siguiente tabla.

Siniestralidades	Teléfono %	Internet %	Papel %	Total %
Terremoto de Alborán en Melilla y Málaga (enero)	65,04	33,57	1,39	100
Inundaciones en Valencia (noviembre)	61,21	38,54	0,25	100
Inundaciones en Málaga (diciembre)	67,45	29,11	3,44	100
Inundaciones en Huelva y Cádiz (diciembre)	69,80	30,09	0,11	100
Inundaciones en Murcia (diciembre)	62,75	36,20	1,05	100
Inundaciones en la Comunidad Valenciana (diciembre)	72,14	27,71	0,15	100
Porcentajes promedio	66,40	32,54	1,06	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.

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

	Vía	Entidad aseguradora %	Mediador de seguros %	Asegurado (*) %	Total %
2016	Telefónica	7,01	46,85	46,14	100
	Internet	53,39	39,89	6,72	100
2015	Telefónica	14,80	47,57	37,63	100
	Internet	70,70	24,61	4,69	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 2016 el buzón de rebose del CAT fue activado por siniestralidades dispersas por todo el territorio nacional en 18 ocasiones.

En 2016 las siniestralidades más importantes afectaron por terremoto a Melilla (enero) y por inundación a zonas de la Comunidad Valenciana (noviembre y diciembre), Andalucía (noviembre y diciembre) y Murcia (diciembre).

Episodios de siniestralidades más relevantes en 2016

Terremoto	Inundación
Melilla (enero)	Comunidad Valenciana (noviembre)
	Andalucía Oriental (diciembre)
	Andalucía Occidental (noviembre y diciembre)
	Murcia (diciembre)
	Comunidad Valenciana (diciembre)

B. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL DE AUTOMÓVILES

En el ámbito de la responsabilidad civil derivada de la circulación de vehículos a motor, los perjudicados pueden solicitar la indemnización por daños sufridos en hechos de la circulación a través del CAT (teléfono 902 222 665 ó 952 367 042), o bien presentando en la delegación territorial del CCS que corresponda (según lugar del accidente) el impreso habilitado al efecto, que puede descargarse desde la página web (www.conorseguros.es).

En 2016, las coberturas correspondientes a la función del CCS como fondo de garantía en el seguro de automóviles (el CCS responde de los daños producidos por vehículos sin seguro, desconocidos, robados y asegurados por entidades en liquidación), originaron que la entidad indemnizara a 11.830 terceros perjudicados en accidentes de circulación, correspondiendo la mayoría de las indemnizaciones (más del 83%) a accidentes ocasionados por vehículos sin seguro.

Número de indemnizaciones abonadas

Año	Seguro directo		Fondo de garantía				Total
	Particulares	Oficiales	Sin seguro	Desconocido	Robado	Entidades en liquidación	
2016	198	3.895	9.828	1.566	436	0	15.923
2015	174	3.926	10.737	1.780	434	0	17.051
2014	267	4.275	11.280	1.766	425	0	18.013

Por lo que respecta a los seguros contratados directamente con el CCS (vehículos oficiales y de particulares), el registro de 2016 es prácticamente idéntico al de 2015. Tan sólo baja el 0,17%.

V. 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 y de la correspondiente tramitación se realiza, si procede, el pago de la indemnización que corresponda al beneficiario de la póliza.



La indemnización es la finalidad fundamental del seguro y, por tanto, constituye un aspecto esencial en la función aseguradora que desempeña el CCS. Se trata de una provisión de recursos para la reconstrucción y/o la recuperación tras un siniestro, resaltándose así el carácter de solución financiera de primer orden que tiene la cobertura aseguradora para la financiación de pérdidas producidas por eventos extraordinarios o por los daños derivados de la circulación de automóviles que cubre el CCS.

Riesgos extraordinarios (millones €)

Año	Recargos imputados (R)	Siniestralidad del ejercicio (S)	Ratio S/R	Nº de solicitudes de indemnización
2016	745,7	223,2	29,9%	51.852
2015	726,7	227,2	31,3%	70.692
2014	709,5	208,7	29,4%	65.657

RC Automóvil - Seguro directo (millones €)

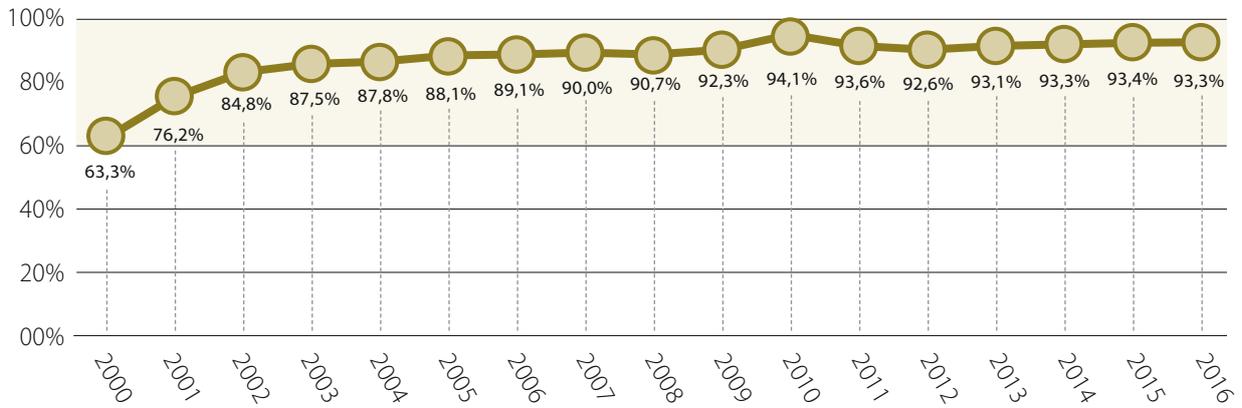
Año	Primas (P)	Siniestralidad del ejercicio (S)	Ratio S/P	Nº de solicitudes de indemnización
2016	8,5	9,6	113,2%	7.762
2015	9,1	9,3	101,4%	7.756
2014	9,4	10,2	108,9%	8.563

RC Automóvil - Fondo de garantía (millones €)

Año	Recargos imputados (R)	Siniestralidad del ejercicio (S)	Ratio S/R	Nº de solicitudes de indemnización
2016	98,1	49,0	49,9%	26.011
2015	96,6	59,0	61,1%	27.256
2014	98,1	47,1	48,0%	29.335

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 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 entró en vigor el 1 de enero de 2016 y su aplicación ha representado un gran esfuerzo de adaptación por parte de las entidades aseguradoras y del propio CCS.

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

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

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

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

Una de las medidas que se pone en marcha cuando se encomienda un proceso de liquidación al CCS, con el fin de paliar los efectos negativos 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.

Nº de acreedores e importes pagados en la compra de créditos por contrato de seguro

Periodo	Número de acreedores	Importe nominal créditos (millones €)	Importe oferta compras (millones €)	% Importe oferta/Importe nominal
Año 2016	8.939	2,4	2,3	95,83%
Año 2015	2.664	3,5	3,5	100,00%
Año 2014	6.353	17,3	17,3	100,00%
Acumulado hasta 31-12-2013	784.837	922,6	767,0	83,13%
TOTALES	802.729	945,8	790,1	83,54%

Durante el año 2016 el CCS no ha asumido ninguna nueva liquidación ni proceso concursal de entidades aseguradoras, aunque sí ha realizado actuaciones en todos los procesos de gestión y judiciales. Asimismo, a lo largo de este año el CCS finalizó 5 procesos de liquidación, correspondientes a:

- Unión Social de Seguros, S.A. (UNIAL).
- Mundi-Seguros, S.A. (MUNDSER).
- Seguros Mutuos a Prima Variable Incendios Casas del Valle de Mena.
- Mutualidad de Socorros Mutuos de Prevención Social La Humanidad.
- Reunión Grupo 86 de Seguros y Reaseguros, S.A.

Al cierre del ejercicio se encontraban pendientes 15 procesos de liquidación. Desde que en 1984 se instituyera este procedimiento y hasta el 31 de diciembre de 2016, se han aprobado un total de 302 planes de liquidación.

Distribución por ramos de seguros en los que actuaban las entidades en liquidación y en concurso (1984-2016)

Ramo	Número de Entidades
No Vida	188
- Asistencia sanitaria y enfermedad	85
- Automóviles	66
- Crédito y caución	2
- Otros ramos	35
Vida	12
Reaseguro	5
Mutualidades de previsión social	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 83,53% del importe de los créditos que estos acreedores tenían con las entidades que han entrado en liquidación.

En 2016 se ha puesto en marcha una nueva herramienta informática así como un proceso de localización de acreedores por contrato de seguro con el fin de impulsar la compra de créditos.

VII. Reclamaciones y quejas

Las reclamaciones y quejas que los asegurados o sus representantes plantean al CCS por vía postal o por vía telemática se reciben, tramitan y resuelven en el **Servicio de Atención al Asegurado (SAA)**. La presentación telemática se cursa a través de la web del CCS. Para facilitar la utilización de este servicio 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 2016 se registraron en el SAA 53 reclamaciones, que representan un reducido 0,62 por mil del total de expedientes de siniestros abiertos en el año (85.642). Las citadas reclamaciones se resolvieron en su totalidad en el mismo ejercicio.

Reclamaciones y quejas formuladas al SAA

Año	Registradas en el ejercicio	Resueltas en el ejercicio	Pendientes	Nº de reclamaciones por cada 1.000 solicitudes de indemnización	% de resoluciones total o parcialmente estimativas
2016	53	53	0	0,6	55,0
2015	64	64	0	0,6	31,5
2014	69	69	0	0,7	46,5

Sobre las causas que han dado origen a las reclamaciones, el 68% del total registrado lo ha sido por la resolución final dictada en el expediente, mientras que el 32% lo ha sido por aspectos sobre la tramitación.

Quejas sobre la resolución final

Procedimiento de valoración y cuantificación de los daños	44%
Procedencia y cobertura de la indemnización	34%
Bienes afectados y su inclusión o no en la cobertura	14%
Consideración del evento como extraordinario	8%

En 2016 el tiempo medio de tramitación de las reclamaciones que llegaron al SAA, desde que se registraron hasta que se resolvieron, fue de 3 días. Obsérvese que el Reglamento del SAA establece un periodo de 2 meses para la resolución de estas reclamaciones.

2.1.2. Calidad del servicio

I. Medición de la calidad del servicio

En la línea de los objetivos estratégicos de la entidad, y en atención al propósito de la mejora constante de las prestaciones, el CCS siempre procura 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.

A lo largo de 2016 se ha producido un incremento en los plazos de tramitación de las solicitudes de indemnización del seguro de riesgos extraordinarios abonadas en dicho año. La razón es que se están contabilizando los tiempos desde la recepción de la solicitud hasta la realización del primer pago en el año. 2016 ha sido un año de siniestralidad relativamente reducida hasta sus dos últimos meses. Ello significa que, durante casi todo el ejercicio, se han estado atendiendo reclamaciones de tramitación compleja, correspondientes a siniestralidades producidas en años anteriores, lo que ha generado el efecto de aumentar el plazo de tramitación reflejado en el siguiente cuadro.

Plazos de tramitación de las solicitudes de indemnización pagadas en el año

Riesgos extraordinarios

Año	Número de pagos	Número de días		
		Media (1)	Mediana (2)	Percentil 80 (3)
2016	31.775	60	36	89
2015	55.326	56	37	78

RC Automóviles

Año	Número de pagos	Número de días		
		Media (1)	Mediana (2)	Percentil 80 (3)
2016	4.413	89	66	124
2015	4.538	81	63	117

(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 2016 se reflejan en la siguiente tabla.

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

Mayores siniestralidades de 2016		Nº días tramitación	
		Media	Mediana
Terremoto de Alborán (Melilla-Málaga) 21-01-2016	Registro	1,11	1,00
	Tasación	50,84	43,00
	Último pago	8,52	7,00
Comunidad Valenciana (inundación) 26-11-2016	Registro	1,04	1,00
	Tasación	37,68	30,00
	Último pago	7,59	6,00
Andalucía Oriental - Málaga (inundación) 04-12-16	Registro	1,17	1,00
	Tasación	48,45	43,00
	Último pago	9,66	8,00
Andalucía Occidental – Huelva y Cádiz (inundación) 05-12-2016	Registro	1,12	1,00
	Tasación	46,15	42,00
	Último pago	7,39	6,00
Comunidad Valenciana (inundación) 16-12-2016	Registro	1,05	1,00
	Tasación	40,81	34,00
	Último pago	7,28	7,00
Murcia (inundación) 16-12-2016	Registro	1,09	1,00
	Tasación	54,49	50,00
	Último pago	8,00	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 2017.



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

	2016	2015	2014
Número de anticipos	81	241	129
Importe anticipado (€)	4.951.082	19.721.877	16.016.749
Importe promedio por anticipo (€)	61.124	81.834	124.161

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 se realizan estudios a través de empresas especializadas 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 por el asegurado afectado con anterioridad al siniestro, la vía de comunicación de daños, la peritación, la duración de la tramitación y el importe de la indemnización. La muestra tomada es representativa de todos los riesgos (viviendas, oficinas, comercios, vehículos y riesgos industriales) y de todos los tramos de importe indemnizado (siniestros de escasa, mediana o elevada cuantía).

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 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.

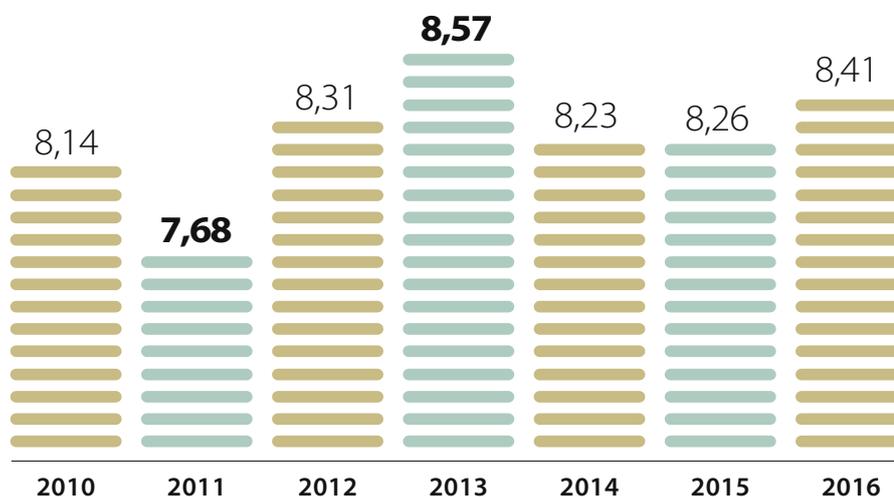
En el primer semestre de 2016 se han realizado los siguientes estudios sobre el nivel de satisfacción de los afectados por distintas siniestralidades:

Encuestas de satisfacción 2016

Siniestralidad	Fecha	Número de encuestas	Grado de satisfacción general (sobre 10)
Terremoto de Alborán (Melilla – Málaga)	Enero-marzo	571	8,51
Inundación en Pontevedra	Febrero	273	8,24
Inundación en A Coruña	Marzo	352	8,48

Grado de Satisfacción General 2010-2016

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



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

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

Terremoto de Alborán (Melilla-Málaga)	
Enero 2016	54,00
Inundación en Pontevedra	
Febrero 2016	62,10
Inundación en A Coruña	
Marzo 2016	65,00

El grado de conocimiento previo del CCS por parte de los perceptores es mayor entre los que recibieron una indemnización superior a 30.000 euros, llegando este colectivo al 100% en el caso del terremoto de Alborán.

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

Terremoto de Alborán (Melilla-Málaga)	
Enero 2016	8,90
Inundación en Pontevedra	
Febrero 2016	8,52
Inundación en A Coruña	
Marzo 2016	8,73

La calidad de la atención del CAT es siempre valorada muy positivamente, destacando el trato afable de la persona que atendió la llamada, indicativo que en el caso del terremoto de Alborán obtuvo una valoración media de 8,9 puntos.

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

Terremoto de Alborán (Melilla-Málaga)	
Enero 2016	8,07
Inundación en Pontevedra	
Febrero 2016	8,92
Inundación en A Coruña	
Marzo 2016	8,43

El índice de satisfacción general con la web de la entidad alcanza una media de 8,47 puntos. En los registros de valoración por este motivo la puntuación más alta se alcanzó en las inundaciones de la Comunidad de Valencia de marzo de 2015, con un 8,95.

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

Terremoto de Alborán (Melilla-Málaga)	
Enero 2016	8,61
Inundación en Pontevedra	
Febrero 2016	8,48
Inundación en A Coruña	
Marzo 2016	8,67

La labor del perito y el trato que reciben de él los asegurados es siempre uno de los puntos más valorados. El principal motivo de queja suele estar relacionado con la valoración económica del siniestro.

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

Terremoto de Alborán (Melilla-Málaga)	
Enero 2016	8,42
Inundación en Pontevedra	
Febrero 2016	8,11
Inundación en A Coruña	
Marzo 2016	8,40

El tiempo de tramitación presenta un alto grado de satisfacción. La puntuación media más alta registrada en los últimos 9 años se produjo con ocasión de las inundaciones de Lleida en julio de 2013 (8,59).

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

Terremoto de Alborán (Melilla-Málaga)	
Enero 2016	7,45
Inundación en Pontevedra	
Febrero 2016	7,47
Inundación en A Coruña	
Marzo 2016	7,63

Esta es una de las variables más controvertidas en la tramitación de siniestros pero, aún así, la valoración recibida es bastante satisfactoria. En 2016 la media ha alcanzado un 7,51, en línea con los niveles históricos registrados.

2.1.3. Relaciones con los mediadores de seguros y otras instituciones

Debe señalarse la especial atención que presta el CCS a las relaciones con los mediadores de seguros (agentes y corredores), reconociendo así que su papel es fundamental en la atención a los asegurados, asesorándoles y llevando a cabo en su nombre las actuaciones ante el CCS. Fruto de esa especial colaboración y de ese mutuo entendimiento entre los mediadores de seguros y el CCS, en el contexto de la gestión de indemnizaciones a asegurados y terceros perjudicados, han sido las jornadas sobre la actividad aseguradora del CCS, organizadas en el transcurso de 2016 para los colegios de Granada, en febrero; Las Palmas, en abril, y Castellón, en octubre. Además, se han celebrado jornadas y presentaciones para diversas asociaciones y organizaciones de mediadores de seguros, como fueron las organizadas para Espabrok, en junio; Cojebro, en octubre y E2K, en noviembre.

Igual atención presta el CCS a las relaciones con las organizaciones que representan a los propios asegurados. Por lo que se refiere a los asegurados particulares cabe mencionar la jornada celebrada en marzo con la OCU y, respecto a las grandes empresas, el CCS continúa fortaleciendo sus relaciones con las dos asociaciones españolas de gerentes de riesgos, debiendo mencionarse la participación del CCS en la jornada organizada en enero por IGREAA, así como en el curso de AGERS sobre tramitación de siniestros, en mayo.

En la siguiente tabla se recogen diferentes premios y reconocimientos otorgados al CCS, la mayoría de los cuales provienen del ámbito de la mediación.

Algunos premios, reconocimientos y menciones otorgados al CCS

Premio	Año
Premio Puerta de Alcalá, otorgado por el Colegio de Mediadores de Seguros Titulados de Madrid	1999
Premio Vinagre, XXV Semana Mundial del Agente y Corredor de Seguros	1999
Premio OLI, otorgado por el Colegio de Mediadores de Seguros Titulados de Barcelona	2002
Premio Galicia Segura a Organismos e Instituciones	2003
Premio Espabrok, Corredurías de Seguros Profesionales	2004
Premio San Francisco Javier, otorgado por ANACOSE (Asociación Navarra de Corredurías de Seguros)	2009
Premio AEMES (Asociación Empresarial de Mediadores de Seguros)	2010
Premio FECOR, otorgado por la Federación de Corredores y Corredurías de Seguros de España	2011
Placa 50 Aniversario de APCAS (Asociación de Peritos de Seguros y Comisarios de Averías)	2012
Galardón de honor, otorgado por FAMA Internacional (Foro de Alta Mediación Aseguradora)	2013
Premio Pirineos, otorgado por el Colegio de Mediadores de Seguros de Huesca	2013
Placa de agradecimiento VIII edición curso postgrado de la Universidad Politécnica de Madrid	2013
Premio otorgado por el Colegio de Mediadores de Seguros de Asturias	2014
Placa de agradecimiento otorgada por el Colegio de Mediadores de Álava	2014
Premio Instituciones – Foro Euskalsegur, otorgado por el 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
Premio a la Excelencia Empresarial, otorgado por Aprocose	2017
Placa de reconocimiento otorgada por el Colegio de Mediadores de Seguros de Murcia	2017

2.2. 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 gestiona la entidad. 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 Plan de Actuación Trienal 2014-2016 (PAT) del CCS contemplaba 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 de dicho PAT consistía en el desarrollo y optimización de los instrumentos de colaboración entre el CCS y el sector asegurador privado. El PAT 2017-2019 recoge objetivos en el mismo sentido.



2.2.1. La colaboración en la cobertura de riesgos extraordinarios

I. Producción y distribución de la cobertura

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

Riesgos extraordinarios

Evolución del número de pólizas por ramos

Año	Daños en los bienes	Pérdidas pecuniarias	Daños personales
2016	49.578.924	15.150.495	54.806.947
2015	48.157.156	14.873.623	52.021.579
2014	46.439.949	15.435.125	50.885.171

Distribución de los capitales asegurados por ramos (millones de euros / Euros constantes año 2016)

Año	Daños en los bienes	Pérdidas pecuniarias	Daños personales
2016	5.351.376	300.775	10.149.209
2015	5.271.947	263.254	9.360.504
2014	5.127.210	244.986	9.495.267



El número total de pólizas con cobertura de riesgos extraordinarios se acerca a los 120 millones, siendo los capitales asegurados un total de 15,80 billones de euros, lo que evidencia la importancia cuantitativa de la colaboración entre el CCS y las compañías aseguradoras.

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

En materia de tramitación de las solicitudes de indemnización, de valoración de los daños y de abono de la indemnización al asegurado en el ámbito de los riesgos extraordinarios, hay un procedimiento de aplicación general a los riesgos cubiertos por el sistema, a excepción de la tempestad ciclónica atípica (TCA), que tiene un procedimiento específico. Esta particularidad 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 la actuación del CCS se produce cuando los vientos generadores de los daños hubiesen superado determinado umbral de velocidad (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 extraordinario cubierto por el CCS, distinto a la TCA, el asegurado o su representante podrá presentar la solicitud de indemnización directamente al CCS, o bien podrá hacerlo a través de la entidad aseguradora con la que suscribió la póliza, o del agente o corredor que actuó de mediador en la suscripción.

En este contexto las entidades aseguradoras, así como los mediadores, colaboran con el CCS orientando a los asegurados o incluso presentado en su nombre las solicitudes a través de la página web o del CAT del CCS.

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 perjudicados tengan que aguardar a que se produzca dicha emisión y a que el CCS, sobre la base del informe de la 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 del número de 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 gran número de afectados asegurados, el CCS activa el convenio de colaboración suscrito con UNESPA el 14 de noviembre de 2011, en virtud del cual las entidades aseguradoras, mediante la remisión al CCS de ficheros de datos, solicitan al mismo el reembolso de las indemnizaciones que hubieran anticipado a sus asegurados, 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. Este sistema SCCS también es aplicable para la tramitación de siniestros del seguro obligatorio de automóviles.



Atención preferente a los asegurados y afectados por una TCA

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



Sistema de tramitación electrónica SCCS

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

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

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

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

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

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

Tramitaciones realizadas a través del sistema SCCS en 2016

Riesgos extraordinarios	RC Automóviles	RC Automóviles - Fondo de garantía		Total
	Seguro directo	Sin seguro	Robado	
10.425	641	4.218	149	15.433

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 2016 el número de entidades que facilitaron datos al FIVA por emitir pólizas de seguros de responsabilidad civil de automóviles fue de 66.



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

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



Consultas al FIVA

Del total de consultas efectuadas al FIVA en el año 2016, que ascendieron a 1.579.682, correspondieron a entidades aseguradoras 966.341 (un 61,17 %), 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)

	2016	2015	2014
Nº de vehículos en el fichero	29.838.361	29.125.792	28.801.437
Nº de consultas totales	1.579.682	1.314.256	1.231.634
Nº consultas efectuadas por entidades aseguradoras	966.341	724.710	687.962

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 a los 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.

Organismo de Información.

Nº de solicitudes de información recibidas/realizadas por el CCS

Recibidas sobre matrículas españolas	3.625
Realizadas sobre matrículas extranjeras	2.788

En la actualidad, 66 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.

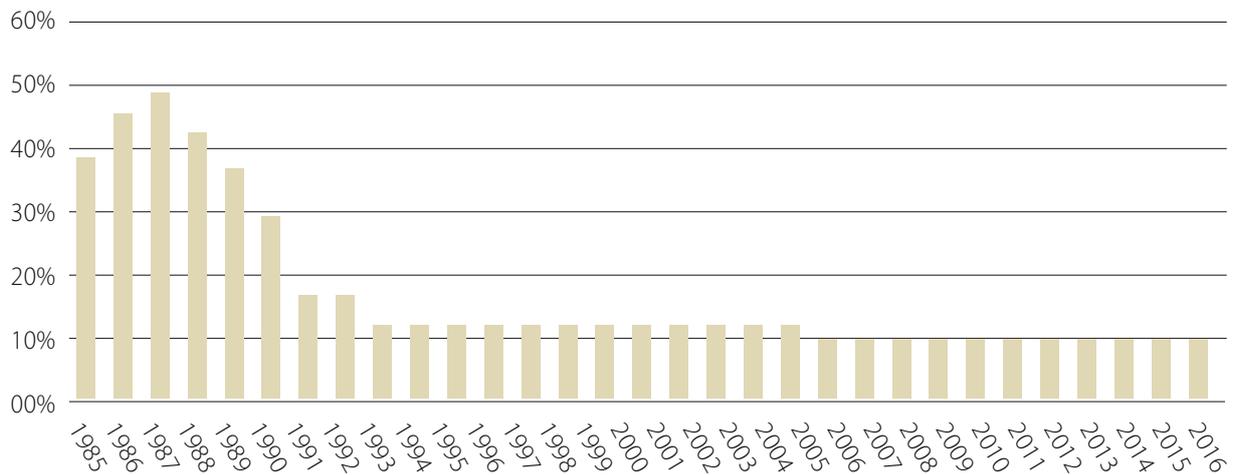
2.2.3. Relaciones en el seguro agrario combinado

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. De acuerdo con la ley, el CCS debe asumir la parte del coaseguro que no sea cubierta por el mercado.

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.

Participación del CCS en el cuadro del coaseguro de Agroseguro



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 2016 no se firmó ningún contrato de retrocesión.



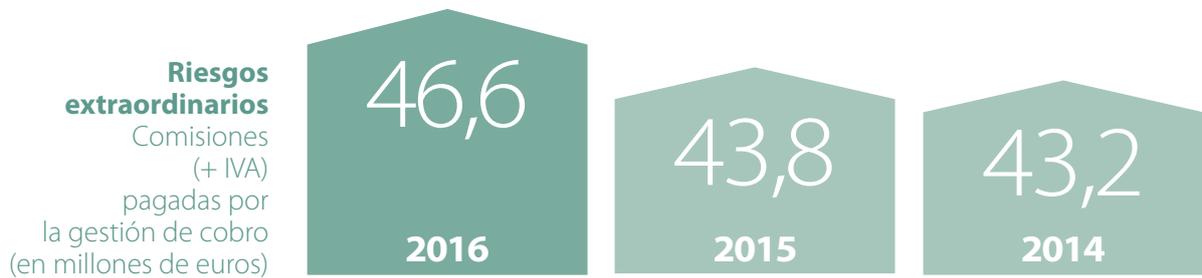
2.2.4. Relaciones de colaboración en la liquidación de recargos

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

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

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.



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 concurren razones de interés público que lo aconsejen, atendiendo a la situación y circunstancias del mercado asegurador español. En este ámbito cabe resaltar los siguientes puntos:

- 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 Pool para el año 2016 es del 5,85%, siendo su retención máxima de 1.140.000 euros.
- 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 0,23% en 2016.

Otros ámbitos de relación a destacar son los siguientes:

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

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 internacionales de las empresas españolas, renovando 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 relación con el agente gestor de las coberturas, la Compañía Española del Seguro de Crédito a la Exportación (CESCE). Con el fin de actuar con la máxima eficiencia, ambas partes tienen suscrito un Acuerdo de gestión en el que se recogen los respectivos derechos y obligaciones.

Asimismo, en cumplimiento de la normativa legal, el CCS tiene firmado un Convenio de colaboración con la Secretaría de Estado de Comercio, en el que se establecen las funciones a desarrollar por el CCS como gestor y administrador del Fondo.

- Hay que destacar el servicio que ofrece el CCS de **información sobre primas del ramo de incendio y elementos naturales**. Al respecto, la disposición adicional decimocuarta de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, estableció que, a partir del ejercicio 2016, el CCS gestionará la información de las primas, a efectos de la liquidación de las tasas por el mantenimiento del servicio de prevención y extinción de incendios y de las contribuciones especiales por el establecimiento y mejora del servicio de extinción de incendios. Una vez tratada la información recibida al respecto de las entidades aseguradoras mediante un procedimiento informático específicamente habilitado, el CCS la traslada a la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y a la Gestora de Conciertos para la Contribución a los Servicios de Extinción de Incendios A.I.E., a efectos de su difusión entre las corporaciones locales afectadas, lo que en 2016 se efectuó, según lo estipulado, con anterioridad al 30 de junio.

- El CCS, desde el 1 de diciembre de 2016, está adherido al **sistema CIDE-ASCIDE**, con inclusión en la plataforma CICOS. Se trata de convenios entre las Entidades Adheridas para la liquidación y pago de los daños causados a los vehículos en el ramo de responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, y mediante los cuales el asegurado recibe la indemnización de su propia entidad aseguradora, independientemente de la entidad aseguradora del resto de implicados en el siniestro.

2.3. Los proveedores

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, el CCS exige a sus proveedores el cumplimiento de los requisitos de solvencia financiera y técnica que establece la normativa pública, cuyo contenido toma como referencia los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que establecen pautas de comportamiento de las empresas en los ámbitos de 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 tiene encomendadas el CCS 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 recogía (como también lo hace el PAT 2017-2019) un capítulo específico relativo a la evaluación periódica, mediante la realización de encuestas, de la calidad del servicio profesional de los colaboradores externos.

I. Peritos tasadores de seguros

A. VALORACIÓN DE DAÑOS

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

La relación del CCS con los gabinetes periciales y con los peritos tasadores de seguros se formaliza mediante la firma de unas condiciones generales establecidas al efecto, que responden al principio del respeto máximo a la autonomía de los profesionales, con la exigencia de una adecuada prestación del servicio y mediante la aceptación por escrito de la oferta presentada. Los peritos son remunerados por cada encomienda de valoración realizada por el CCS y con arreglo a un baremo de honorarios convenido entre la entidad y estos profesionales. El coste de la peritación y tramitación de siniestros, en riesgos extraordinarios, es inferior al 6% del total de las indemnizaciones.

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

Nº de peritos tasadores que prestan servicios al CCS

	2016	2015	2014
Gabinetes	50	52	58
Profesionales independientes	123	124	128

Índices relacionados con las actuaciones periciales

Seguro	2016	2015	2014
Riesgos extraordinarios (*)			
Número de peritaciones	32.710	43.298	29.427
Porcentaje de expedientes tasados sobre registrados	66,7%	61,4%	42,7%
Fondo de garantía (SOA)			
Número de peritaciones	4.365	4.087	4.823
Porcentaje de expedientes tasados sobre registrados	16,7%	15,2%	15,3%
Aseguramiento de RC automóviles			
Número de peritaciones	1.201	1.219	1.576
Porcentaje de expedientes tasados sobre registrados	16,1%	16,6%	17,6%

(*) 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, se puso en marcha, en 2013, 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 por los propios asegurados (trato recibido por el perito, calidad y suficiencia de la información y explicaciones facilitadas por éste, etc.). 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 realizado por el perito.

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 que realizan los peritos designados por Agroseguro, con los siguientes objetivos:

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

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

De una parte, para la peritación de siniestros en producciones agrícolas y forestales, Agroseguro ha recurrido a los servicios de 336 peritos en 2016. Algunas de las tasaciones realizadas por 175 de esos peritos han sido objeto de control por parte del CCS en este año. Ello supone que un 52% de los peritos activos en 2016 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 2016 a los servicios de 119 peritos. Algunas de las tasaciones realizadas por 50 de esos peritos han sido objeto de control por parte del CCS en este año. Ello supone que la actuación profesional de un 42% de los peritos activos en 2016 ha sido objeto de control.



Durante 2016 el CCS realizó el control de peritaciones en 3.575 parcelas agrícolas, con una superficie global de 5.243,32 hectáreas. Ello supone aproximadamente el 0,70% de las parcelas siniestradas y el 0,58% de la superficie siniestrada. En el mismo período se controlaron 254 peritaciones de seguro pecuario, que suponen el 0,20% 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 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.

Peritos médicos

	2016	2015	2014
Gabinetes	2	2	2
Profesionales independientes	17	16	16

Destaca el esfuerzo realizado en el transcurso de 2016 para adaptar los procedimientos de valoración médica y el contenido de los informes periciales al contexto mucho más enriquecedor y necesariamente más complejo del nuevo sistema legal de valoración de los daños personales ocasionados en la circulación de vehículos a motor, que entró en vigor el 1 de enero de 2016. El contenido de la función pericial médica ha experimentado un aumento sensible en su nivel de exigencia y ello ha conllevado una intensificación de la formación de la red pericial médica del CCS y una puesta al día de los procedimientos de colaboración entre dicha red y el CCS. El objetivo final de esta revisión de los procedimientos y de los criterios de actuación es mejorar la calidad de la atención a la víctima del accidente y mantener el elevado nivel de resoluciones amistosas extrajudiciales.

III. Letrados

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

Índices relacionados con las actuaciones de los letrados

Seguro	2016	2015	2014
Riesgos extraordinarios (*)			
Nº expedientes asignados a procedimiento judicial	240	249	324
Porcentaje de expedientes asignados sobre registrados	0,5%	0,4%	0,5%
Fondo de garantía			
Nº expedientes asignados a procedimiento judicial	8.315	10.754	11.248
Porcentaje de expedientes asignados sobre registrados	32,0%	39,5%	38,3%
Aseguramiento de RC Automóviles			
Nº expedientes asignados a procedimiento judicial	244	408	487
Porcentaje de expedientes asignados sobre registrados	3,1%	5,3%	5,7%

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. En 2016 se realizaron mejoras en el citado acceso de los letrados a los servicios Web.

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 gran número de víctimas en accidentes de circulación de vehículos a motor que precisan de asistencia hospitalaria, el proceso de facturación por dicha atención y la complejidad en la determinación de las responsabilidades civiles en determinados asuntos, propiciaron la celebración de tales convenios en beneficio de todas las partes implicadas, con homogeneización de prestaciones y tarifas y presteza en la asistencia y en los pagos.

Para la tramitación ágil y simplificada de los partes de lesionados, de la facturación y del pago en beneficio de los centros sanitarios y de las propias entidades aseguradoras, se emplea un sistema informatizado y centralizado de facturación impulsado por UNESPA (sistema CAS), respaldado por el CCS y articulado en la práctica a través del centro de proceso de datos de la sociedad TIREA, participada por las entidades aseguradoras y el propio CCS. Además, los centros sanitarios firmantes de los convenios cuentan con acceso on-line para la consulta del FIVA desde la página Web del CCS.



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 2016 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 de emergencias sanitarias (*)	2014-2016
Convenio marco en el ámbito de la sanidad privada, de carácter hospitalario y extra-hospitalario	2014-2017

(*) Convenio renovado por un período de 4 años (2017-2020).

Tras la entrada en vigor el 1 de enero de 2016 del nuevo sistema legal de valoración de daños personales derivados de accidentes de circulación (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) se ha trabajado en la elaboración de 2 nuevos convenios:

- Convenio marco de colaboración para el tratamiento y rehabilitación del daño cerebral sobrevenido como consecuencia de hechos de la circulación (en el ámbito de la sanidad privada), con la finalidad de conseguir una atención sanitaria de máxima calidad en lesionados de especial gravedad. Vigente desde el 1 de diciembre de 2016 al 31 de diciembre de 2017.
- Convenio marco para la atención de la asistencia sanitaria futura derivada de accidentes de tráfico en el ámbito de la sanidad pública, cuyo objeto es regular las relaciones entre las partes signatarias para la gestión de la asistencia sanitaria futura una vez se produzca la estabilización de las lesiones, y establecer la compensación económica de dichas prestaciones sanitarias. Pendiente de ultimar su entrada en vigor.

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 Sector Público (<http://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 Sector Público (<http://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.



El Consorcio difunde, a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público, todas las formalizaciones de los contratos que se realizan en la entidad.

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 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.



El plazo medio de pago a los proveedores durante 2016 ha sido de 4,2 días.

A raíz de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público, el Consorcio dio los pasos necesarios para crear un punto general de registro de facturas que estuviera integrado en el sistema de aplicaciones y en el que los proveedores de la entidad pudiesen presentar sus facturas electrónicas. Así, y en su condición de proveedor de las administraciones públicas, el CCS, a partir de enero de 2015 comenzó a emitir facturas electrónicas para el cobro de alquileres de edificios. A lo largo del ejercicio 2016 se emitieron 46 facturas electrónicas sobre un total de 373, lo que supone un 12% de las facturas emitidas, que se corresponden al 100% con el número de arrendatarios públicos.

(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."

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 de realizar el abono en el plazo de un mes desde su recepción. Durante 2016 constaban registrados 276 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, 75 en total) se les facilita la liquidación a través de la aplicación de facturación electrónica, lo que ha representado un 27% de las liquidaciones emitidas.

2.4. Los clientes arrendatarios de inmuebles

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

El CCS es propietario de 20 inmuebles de uso propio (sede central y oficinas de las delegaciones territoriales) y de otros 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. En 2016 se ha aumentado la superficie arrendada en Hernani, 59, de Madrid, y se ha formalizado la escritura de adquisición de la 4ª planta de Prim, 12, lo que ha supuesto que el CCS alcance el 100% de la propiedad de este último edificio. Hay que añadir que, ya en 2017, se ha realizado la adquisición, a través de una subasta pública, de un nuevo edificio en el Paseo de la Castellana, nº 14, de unos 5.800 m², cuya escrituración está prevista para el mes de junio.

La inversión en inmuebles representó, al cierre de 2016, el 4,9% del total de las inversiones a valor de mercado, en línea con el promedio de las entidades aseguradoras de vida y no-vida que operan en el mercado español. En la búsqueda de la máxima eficiencia, la inversión inmobiliaria opera sobre la base del profundo conocimiento del mercado y de una selección cualificada en la compra de inmuebles y en la aceptación de los arrendatarios, preferentemente grandes clientes institucionales públicos y privados que ofrecen garantía de continuidad en los contratos. Estas inversiones tienen como expectativa una rentabilidad a medio y largo plazo, careciendo de una orientación especulativa.

El CCS dedica especial atención al mantenimiento y conservación de los edificios arrendados 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 2016 se han realizado en los inmuebles de Pº Castellana, 147; Miguel Ángel, 21 y Avda. del General Perón, 38, los tres en Madrid, y se ha procedido a la finalización de las obras de rehabilitación y mejora en Saturno, 1, en Pozuelo de Alarcón (Madrid).





En 2016 los ingresos totales de los edificios en explotación ascendieron a 18,11 millones de euros, lo que supone un descenso del 6,65% con respecto a 2015, resultado de la continuación del ajuste en el mercado de arrendamiento de oficinas. Ante tal coyuntura, la estrategia seguida por el CCS ha priorizado el mantenimiento de los niveles de ocupación. A cierre de 2016 el nivel de ocupación fue del 86%, por encima del 83% de 2015.

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 2016 se ha continuado con el proceso de actualización de dichas certificaciones en varios inmuebles de la entidad.

2.5. 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 los medios especializados del sector asegurador que publican notas informativas, 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 2016 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 2016 el CCS publicó:

- 7 anuncios informativos con motivo de las inundaciones producidas en las provincias de Alicante, Murcia y Almería en el mes de diciembre.
- 13 anuncios informativos en diarios de ámbito local y nacional para informar a los asegurados sobre los procedimientos de liquidación de entidades aseguradoras.
- 16 anuncios en diarios de ámbito local y nacional sobre venta de inmuebles procedentes de entidades en liquidación.

2.6. 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.

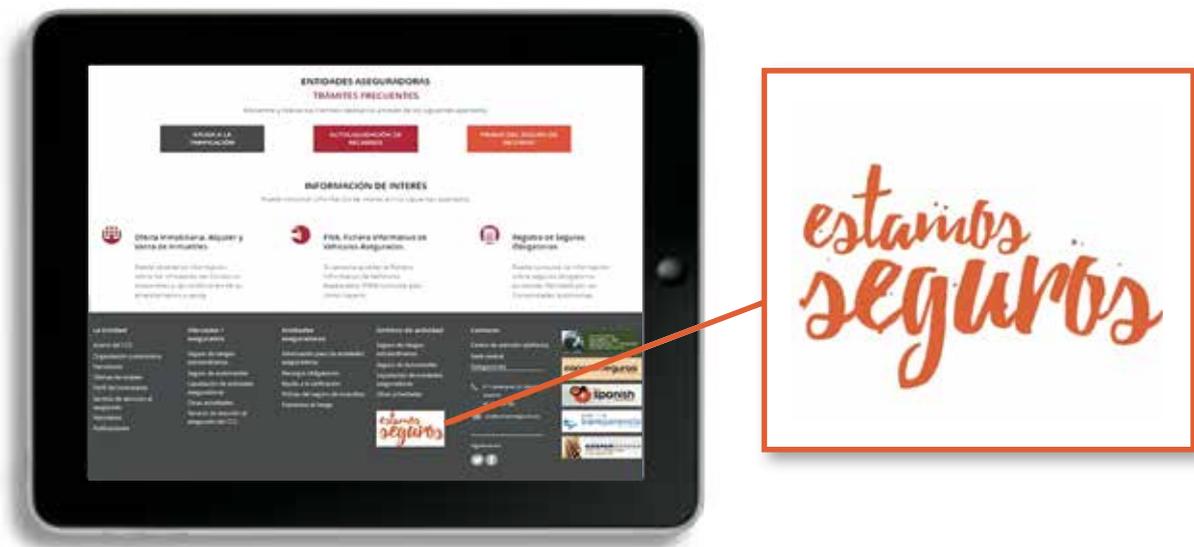
De esa forma, tal y como se viene recogiendo en los sucesivos programas de actuación trienal, se cubre uno de los objetivos prioritarios del CCS, cual es el reforzamiento del sistema de intercomunicación permanente entre la sociedad española, el sistema asegurador privado y el CCS, como forma de conocer 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, Industria y Competitividad. Además, el Director General de Seguros y Fondos de Pensiones es el Presidente del CCS y de su Consejo de Administración.

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

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

Merece destacarse en este apartado la implicación activa del CCS en la campaña “Estamos Seguros” emprendida por UNESPA en 2016 para promover la cultura del seguro en la sociedad española y difundir su relevancia en la vida cotidiana de las personas, la industria, el comercio, etc. El PAT 2017-2019 contiene un programa de actuación específicamente referido a la participación del CCS en el Plan de Notoriedad del Seguro de UNESPA, en el que se inserta la citada campaña. Ésta cuenta con una Web a la que se puede hacer desde la página Web del CCS a través de un enlace habilitado al efecto.



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 (DGPCyE), del Ministerio del Interior
- Dirección General del Agua (DGA), del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente
- Instituto Geológico y Minero de España (IGME), del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad
- Instituto Geográfico Nacional (IGN), del Ministerio de Fomento
- Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente
- Pool Español de Riesgos Medioambientales (PERM)

Los dictámenes de AEMET sirven como certificación técnica sobre el comportamiento, alcance e intensidad de eventos climatológicos, cuya cobertura corre a cargo del CCS.

Hay que destacar que en diciembre de 2016 concluyó el Convenio de Colaboración firmado el 7 de mayo de 2015 entre la DGPCyE, el IGN, el Centro Nacional de Información Geográfica (CNIG) y el CCS para la elaboración del Catálogo de Daños por Terremotos en España, habiéndose desarrollado una herramienta informática para tal finalidad.

Asimismo, es reseñable el convenio de colaboración firmado el 1 de junio de 2016 entre la DGA y el CCS para el desarrollo de medidas de prevención y mitigación del riesgo de inundación incluidas en los planes de gestión del riesgo de inundación. Este convenio representa un salto cualitativo en el compromiso e implicación del CCS en materia de prevención y mitigación de los riesgos catastróficos de la naturaleza, en colaboración con las instituciones y organismos con competencias en este ámbito. Dos tipos de acciones están contempladas en el convenio: la organización de jornadas de sensibilización y fomento del aseguramiento en relación con el riesgo de inundación entre los agentes y profesionales del ámbito local, y la preparación y edición de una guía sobre reducción de la vulnerabilidad de los edificios frente al riesgo de inundación.

2.6.2. Relaciones internacionales

El CCS es una entidad que goza de un consolidado prestigio internacional como gestor de soluciones aseguradoras en el mercado español. Su dilatada trayectoria histórica y su alta especialización y experiencia exitosa en el tratamiento de determinados riesgos, así como en la protección de los asegurados en casos de insolvencia de entidades aseguradoras, le otorgan un especial predicamento en el entorno de los sistemas y soluciones actualmente vigentes en el mundo.

De ahí el interés que el CCS despierta –desde el punto de vista institucional y de sus principales funciones- en 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 2016 el CCS recibió la visita de representantes o delegaciones de varios países, como Argelia, Argentina, Brasil, China, Corea, Francia, Georgia, Japón o Reino Unido.

De igual modo, es interés del CCS seguir de cerca cuanto acontece en el entorno internacional en cuanto a 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 (WFCP)
- Foro Internacional de Sistemas de Garantía de Seguros (IFIGS)
- Foro Internacional de Pools de Seguro y Reaseguro del Riesgo de Terrorismo (IFTRIP)
- Asociación Internacional de Oficinas Nacionales de Seguro de Automóviles (IANMIB) – Consejo de Oficinas
- Asociación Latinoamericana para el Desarrollo del Seguro Agropecuario (ALASA)
- Asociación Internacional de Aseguradores de la Producción Agrícola (AIAG)
- Pool Español de Riesgos Medioambientales (PERM)

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 en el que el CCS está representado.



El CCS también participa en grupos de trabajo de la Comisión Europea sobre la adaptación al cambio climático y la reducción de riesgos de desastre aportando, en particular, su experiencia a los aspectos sectoriales de estas cuestiones. Igualmente, en 2016 se ha participado en el proyecto europeo SECTEUR, dentro de la iniciativa Copernicus, con el fin de definir servicios climáticos de interés para el sector asegurador.



Foro Internacional de Pools de Seguro y Reaseguro del Riesgo de Terrorismo (IFTRIP)

A iniciativa y con el impulso de Pool Re (Reino Unido), y con ocasión de la Segunda Conferencia Internacional sobre Seguro de Terrorismo celebrada en Canberra (octubre 2016) bajo los auspicios de ARPC (Australia) y la OCDE, se creó el Foro Internacional de Pools de Seguros y Reaseguro del Riesgo de Terrorismo. El IFTRIP es una plataforma internacional que agrupa a sistemas de cobertura de terrorismo de todo el mundo con el objetivo de constituir un marco de intercambio de experiencias y de colaboración entre dichos sistemas ante los retos que plantea este tipo de riesgo. El CCS ha participado en el proceso de constitución de IFTRIP y forma parte activa del mismo.

2.6.3. Colaboración en el campo 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 2016:

- Fundación de la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI)
- Fundación General de la Universidad de La Laguna
- Universidad Carlos III de Madrid
- Universidad de Alicante
- Universidad Politécnica de Madrid
- 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. De la misma naturaleza es el convenio suscrito con la Fundación General de la Universidad de La Laguna, en el que se favorece la inserción laboral de los titulados.

A la Universidad Carlos III de Madrid, el CCS facilita la realización de las prácticas obligatorias para la obtención del Grado de Estadística y Empresa de sus alumnos. Desde el año 2010 el CCS viene colaborando con la Universidad de Alicante mediante el patrocinio de un Máster en "Planificación y Gestión de Riesgos Naturales", que ha hecho posible que dicha formación de postgrado haya sido recibida por más de un centenar de graduados universitarios.

Del mismo modo, en 2016 el CCS colaboró con la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos, de la Universidad Politécnica de Madrid, en el Master Universitario ICCP, impartiendo clases sobre la cobertura de los riesgos extraordinarios y recibiendo en su sede a alumnos en régimen de formación en prácticas. El mismo tipo de clases se impartió en el Master Universitario de Gestión de Desastres organizado por la Universidad Complutense y la Universidad Politécnica de Madrid.

2.7. Los empleados

Los empleados son para el CCS 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 específicos de la organización. Esta estrategia se basa en las líneas que contiene el modelo de excelencia empresarial de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), habiéndose contemplado dentro del Programa de Actuación Trienal vigente en 2016 acciones de autoevaluación sobre la aplicación de los criterios del citado modelo.

2.7.1. Comunicación y servicios al empleado

El CCS cuenta con un completo y eficaz sistema de comunicación interna, cuyos objetivos son, por un lado, 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.

I. Intranet corporativa

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.

II. Participación

A lo largo de 2016 se ha llevado a cabo el proceso de redacción del nuevo Plan de Acción Trienal 2017-2019, que ha contado con sucesivas rondas de consultas al personal, a través de los directivos, los delegados territoriales y los responsables, que han realizado propuestas y comentarios sobre la arquitectura, los objetivos y los programas y acciones concretos del nuevo PAT. Entre las demandas más reiteradas del personal ha estado la definición y puesta en marcha de un Programa de Comunicación Interna mediante seminarios temáticos, que ha sido recogida en el PAT 2017-19 y que se pondrá en marcha a lo largo de 2017.

III. Biblioteca

El CCS cuenta con un fondo documental de, aproximadamente, 6.500 títulos que pone a disposición de todos los empleados y colaboradores externos mediante un servicio de préstamo. De forma bimensual la plantilla es informada de las novedades documentales.

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 2016 por 322 personas, de ellas 130 en delegaciones y 192 en oficinas centrales, con una media de edad de 51 años. Con respecto a 2015, la plantilla neta ha aumentado en 10 empleados.

Perfil estadístico de la plantilla

Grupo profesional	Hombres	Mujeres	Total
Directivos	6	0	6
Responsables	56	36	92
Titulados	36	72	108
Técnicos operativos	26	89	115
Personal de apoyo	1	0	1
Total	125	197	322
% del total	38,80%	61,20%	100%

Por lo que respecta al nivel de estudios terminados, el 61,1% de los miembros de la plantilla del CCS posee titulación universitaria.

2.7.3. Igualdad e integración

El CCS analiza 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 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.

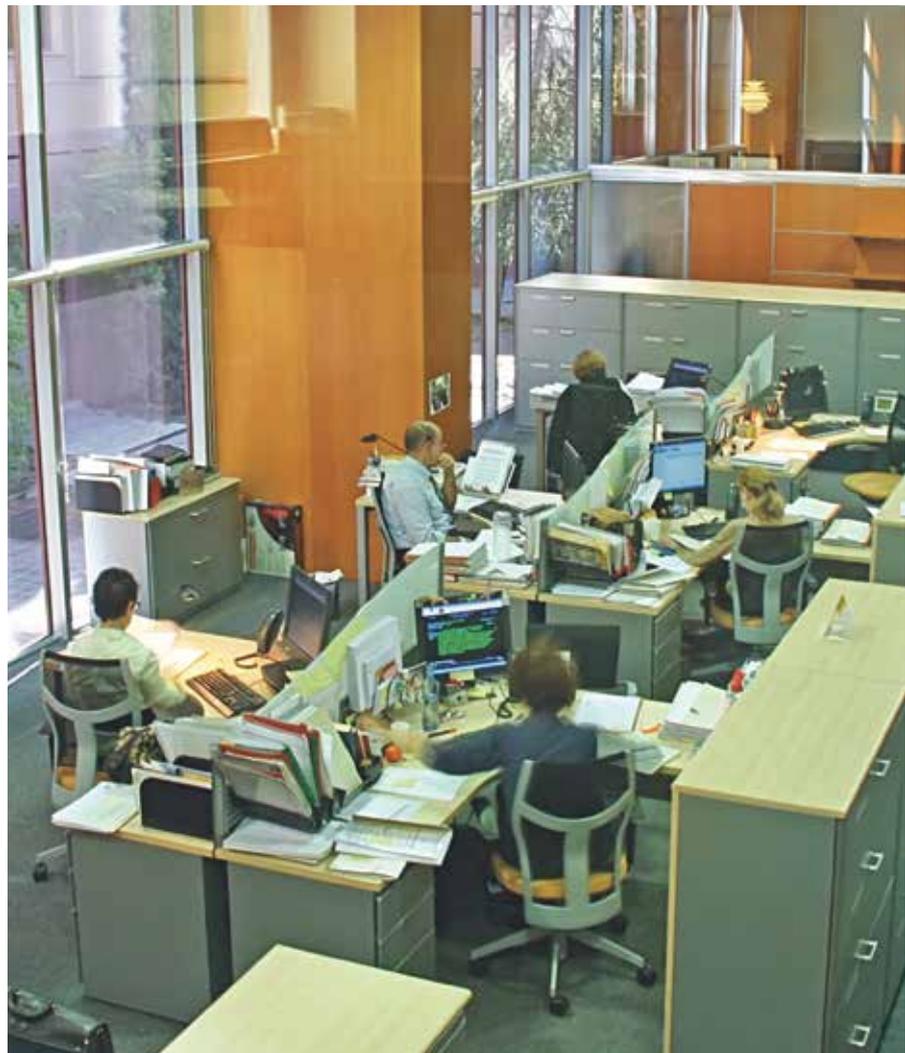
2.7.4. Relaciones laborales

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 empleados.

Tal y como se recoge en el propio MRL, la representación legal de los empleados está desempeñada por el órgano unitario denominado Representación Legal del Personal. El CCS mantiene una relación fluida con dicha representación y pone a su disposición los medios necesarios para el mejor desarrollo de sus funciones.



2.7.5. Retribuciones y beneficios sociales

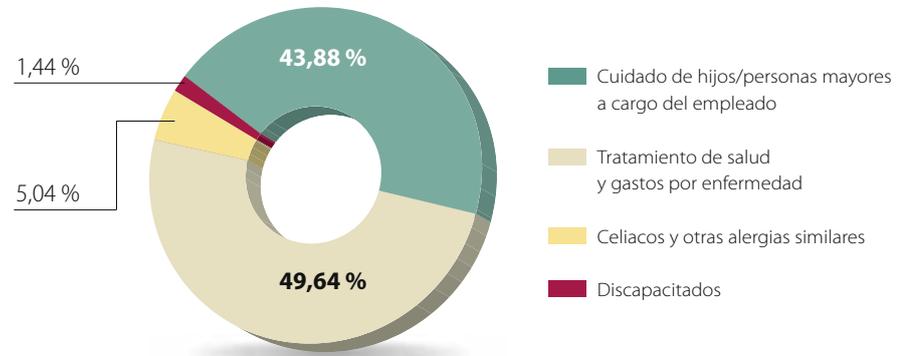
La política de retribuciones de la entidad se ajusta a criterios objetivos establecidos según grupo profesional y puesto, sin que exista ningún tipo de discriminación en función de sexo u otros aspectos.

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 2016



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 2016 estaban acogidos al horario flexible por conciliación familiar el 35,1% de los miembros de la plantilla:

- El 16,8% por cuidado de hijos menores de 12 años.
- El 17,7% por atención a personas mayores o discapacitadas.
- El 0,3% por motivos personales.
- El 0,3% por enfermedad grave de familiar.

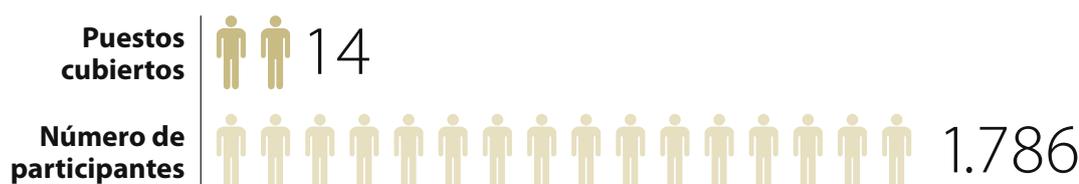
2.7.7. Selección externa y promoción

La cobertura de plazas mediante selección externa se realiza a partir de las previsiones que contiene la Ley de presupuestos de cada año 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, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva entre Hombres y Mujeres, y el Acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de noviembre de 2015, por el que se aprueba el Plan para la Igualdad de Género en la Administración General del Estado y en sus organismos públicos.

A lo largo de 2016 se han realizado 14 procesos de selección externa, cuyo resultado ha sido el siguiente:

Procesos de selección externa



Resultado de los procesos de selección externa

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

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. En 2016 se ha cubierto 1 puesto de trabajo a través de promoción interna en la Dirección General.

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.

En 2016 conviene destacar el incremento tanto en el número de participantes como en el número de horas lectivas dedicadas a formación interna. Se ha pasado de 201 participantes en 2015 a 317 en 2016 y de 6.018 horas/participante en 2015 a 26.161 horas/participante en 2016. Este incremento se debe al fortalecimiento de las competencias de los empleados para hacer frente a nuevos requerimientos derivados de los cambios normativos de la ley 20/2015 y la Ley 35/2015. En este sentido, se han diseñado varias acciones formativas internas sobre el nuevo sistema de valoración de daños personales, que han alcanzado a 192 empleados (prácticamente la totalidad de los empleados tramitadores), con un promedio de 140 horas lectivas. También se ha diseñado, para el mismo colectivo, un plan formativo para poder responder a las nuevas funciones encomendadas por el convenio entre entidades aseguradoras de automóviles para la indemnización directa de daños materiales a vehículos y su sistema de compensación electrónica (CICOS).

Un año más, el objetivo de formación no se ha centrado exclusivamente en la adquisición de nuevos conocimientos, sino también en la gestión del mismo, es decir, generar nuevo conocimiento a partir del ya existente y esto se ha conseguido gracias a los equipos interdisciplinarios que son capaces de llevar adelante nuevos proyectos, intercambiar experiencias y poner en común procedimientos de trabajo y prácticas exitosas, que se ha comprobado mejoran la gestión cotidiana y permiten elaborar nuevas propuestas. En esta línea continúan funcionando 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".

También se continúa con el proyecto de adaptar la cualificación existente de los diferentes grupos implicados a las exigencias y requerimientos de los diferentes escenarios de Solvencia II. Tanto la alta dirección, los responsables de primer nivel y los titulares de las funciones claves, han participado en diferentes acciones formativas encaminadas a potenciar sus competencias, haciendo especial hincapié en Sistema de Gobierno y Análisis Financiero y Actuarial.

La formación en idiomas (inglés y francés) se ha consolidado dentro de la organización, habiéndose incrementado el número de empleados que dan clase de forma presencial (63 empleados con un total de 1.699 horas lectivas) y también en la modalidad on-line (29 empleados).



En resumen, las horas/participante totales impartidas en 2016 ascienden a 26.161 horas de formación interna y a 2.170 horas de formación externa.

Actividades de formación

Formación interna		Formación externa	
Nº de Participantes	Horas lectivas	Nº de Participantes	Horas lectivas
317 (*)	1.898	109	1.435

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

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

2.7.9. Seguridad y salud

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 Delegados de Prevención, designados en cada uno de los centros de trabajo con funciones específicas en materia preventiva, con el fin de garantizar la adecuada protección de la seguridad y salud de los trabajadores a su cargo.

El Plan establece también la composición y funciones del Comité de Seguridad y Salud de la empresa como órgano paritario y colegiado de participación y consulta de los trabajadores, compuesto por los delegados de prevención y por los representantes de la empresa. El Comité está encargado de velar por la prevención de los riesgos laborales y proponer las medidas preventivas oportunas para la reducción de la siniestralidad.

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

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 2016 asistieron a la revisión médica 161 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. Código de conducta

La existencia de un código de conducta, de referencia para directivos y empleados, es un factor determinante en la sostenibilidad de cualquier proyecto de empresa socialmente responsable. La aplicación al CCS de cuanto estipula al respecto el artículo 52 del Estatuto Básico del Empleado Público garantiza el desempeño de las funciones con la debida diligencia y con atención a los intereses generales en el marco de la Constitución y del ordenamiento jurídico, así como con la observancia del siguiente cuadro de principios:

Objetividad	Integridad	Neutralidad	Responsabilidad
Imparcialidad	Confidencialidad	Dedicación al servicio público	Transparencia
Ejemplaridad	Austeridad	Accesibilidad	Eficacia
Honradez	Promoción del entorno cultural	Promoción del entorno medioambiental	Igualdad entre mujeres y hombres



Código Ético

El Código Ético del CCS, aprobado en octubre de 2013, recoge los principios y pautas básicas que garantizan una actuación ética de empleados y directivos en el ejercicio de sus actividades, ya sea en las relaciones con otros empleados y directivos, o con los asegurados, proveedores y terceros en general. Asimismo, se regula el papel clave del Servicio de Cumplimiento en este ámbito, informando a cuantos están sometidos a dicho Código y velando por su correcta aplicación.







CONSORCIO DE
COMPENSACION
• 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 en el ejercicio de sus diversas funciones.

3.1. La cobertura aseguradora de los riesgos extraordinarios

3.1.1. Ámbito de la cobertura: pólizas y capitales asegurados

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

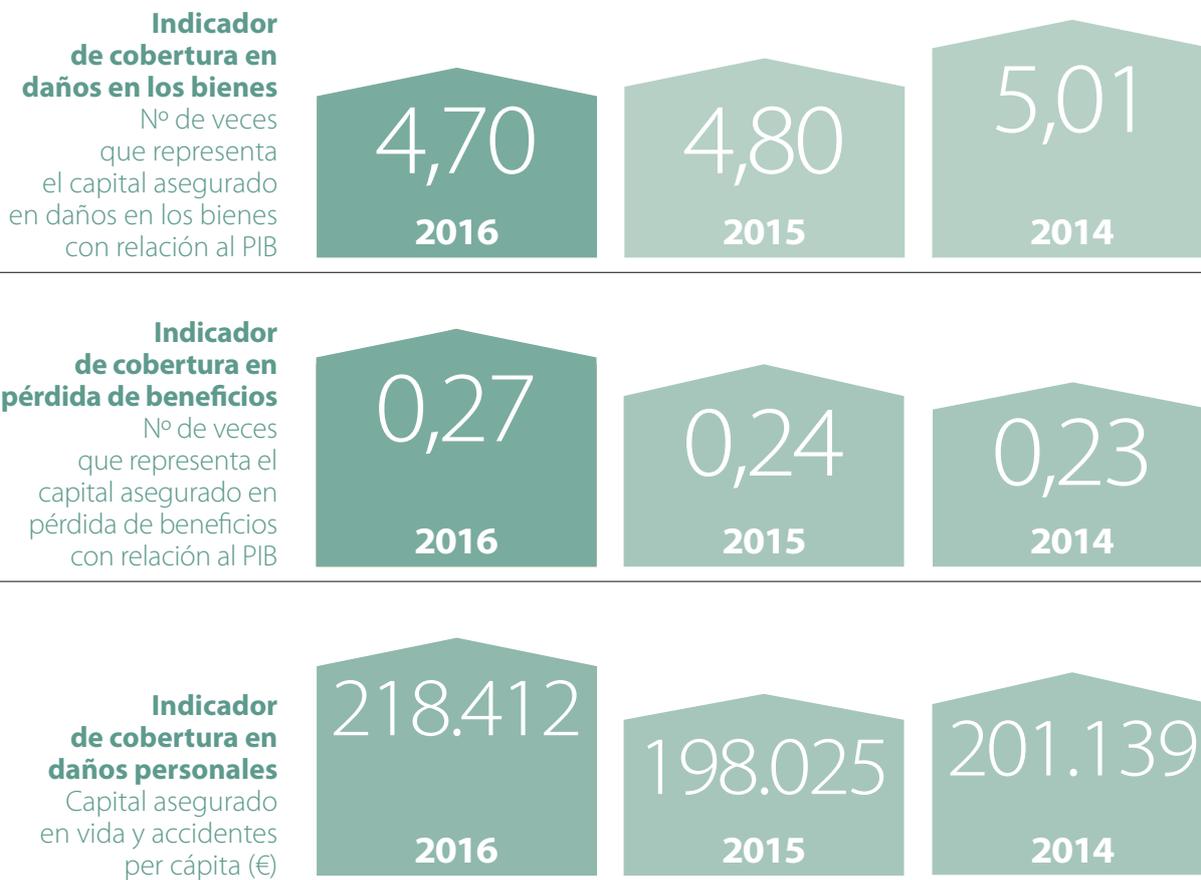
Expuestos al riesgo. Número de pólizas y capitales asegurados sobre los que el CCS asume la cobertura de los riesgos extraordinarios

Año	Daños en los bienes		Pérdida de Beneficios		Daños Personales	
	Nº Pólizas (millones)	Capitales Asegurados (millones euros)	Nº Pólizas (millones)	Capitales Asegurados (millones euros)	Nº Pólizas (millones)	Capitales Asegurados (millones euros)
2016	49,6	5.351.376	15,2	300.775	54,8	10.149.209
2015	48,2	5.271.947	14,9	263.254	52,0	9.360.504
2014	46,4	5.127.210	15,4	244.986	50,9	9.495.267

Euros constantes de 2016.



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 2016 son:

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

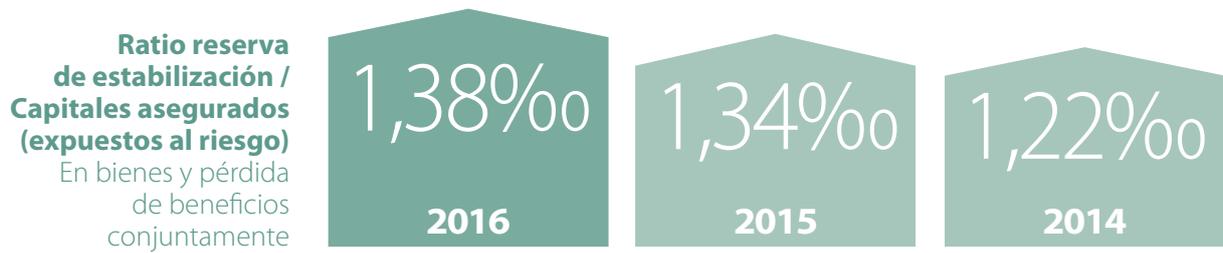
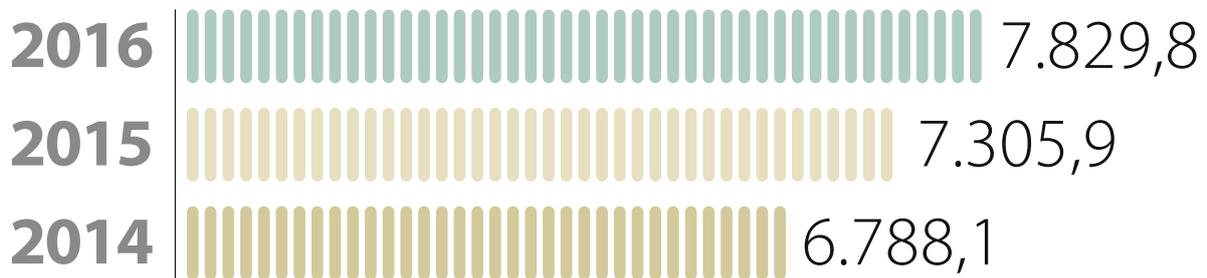
Año	Daños en los bienes		Pérdidas pecuniarias		Daños personales	
	Número de solicitudes	Importes (millones euros)	Número de solicitudes	Importes (millones euros)	Número de solicitudes	Importes (millones euros)
2016	37.628	193,3	327	2,5	7	0,3
2015	45.655	182,4	371	6,0	15	1,7
2014	53.326	164,4	273	2,4	8	0,2

Euros constantes de 2016. Situación a 30 de abril de 2017.

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 €)



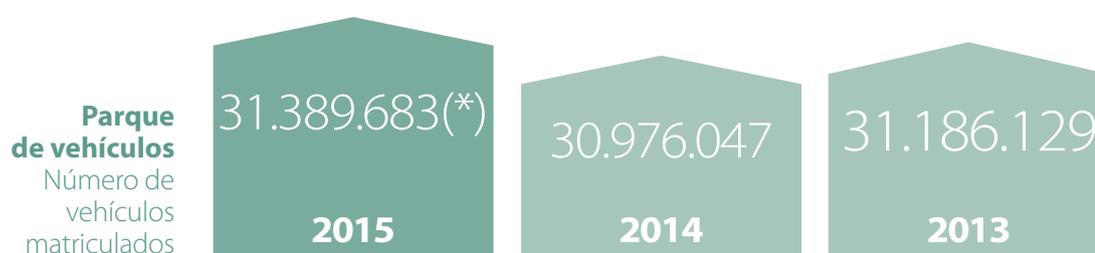
Es de destacar que, como se aprecia en los ratios de la tabla, la cobertura de la reserva de estabilización sobre los capitales asegurados aumenta ligeramente en 2016, al pasar del 1,34 al 1,38 por mil.



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.

El número de vehículos asegurados en el CCS por no encontrar cobertura en las compañías aseguradoras sigue en disminución, evidenciando el mayor apetito del mercado por estos riesgos, que hace menos necesaria esta función subsidiaria del CCS.



Fuente: Dirección General de Tráfico. (*) Datos año 2015.



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)
2016	7.762	9,6	26.011	49,0
2015	7.756	9,3	27.256	59,0
2014	8.563	10,2	29.335	47,1

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

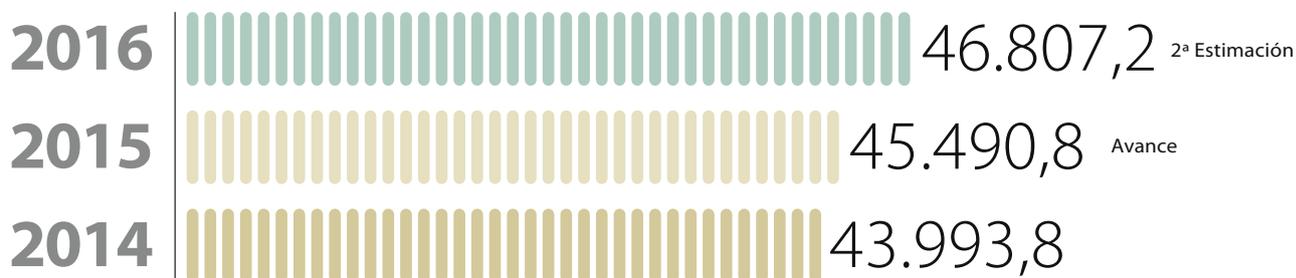
3.3. El CCS y el seguro agrario combinado

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.

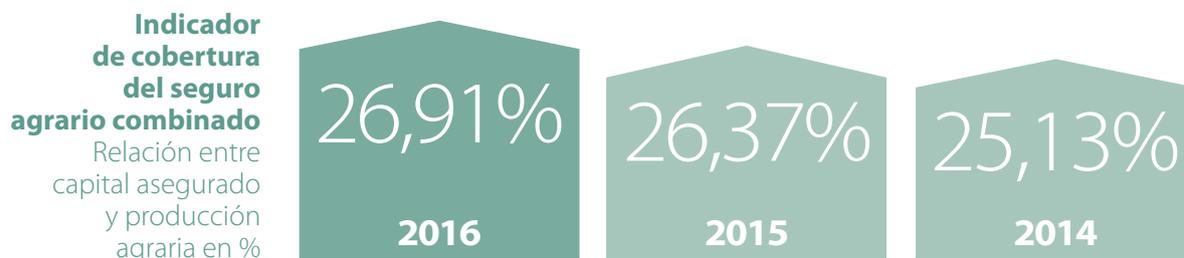
Seguro agrario combinado

Año	Primas devengadas (millones euros)	Pólizas	Capital asegurado (millones euros)	Número de siniestros	Indemnizaciones pagadas (millones euros)
2016	645,6	423.786	12.600	1.558.381	494,5
2015	562,8	438.839	11.999	1.502.620	491,1
2014	592,7	447.403	11.060	1.266.941	510,6

Producción agraria española (millones de €)



Fuente: Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.



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

En 2014 las tarifas de prima del reaseguro del CCS se mantuvieron constantes respecto a 2013. En 2015 se produjo 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 aparente de las tarifas, si bien, en términos reales, el importe de las primas de reaseguro (en valor absoluto) se ha mantenido en los mismos niveles de 2014. En 2016, debido a la situación político-administrativa del país, no ha sido posible la promulgación de la nueva Orden de reaseguro, debiéndose aplicar la prórroga de la de 2015.

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

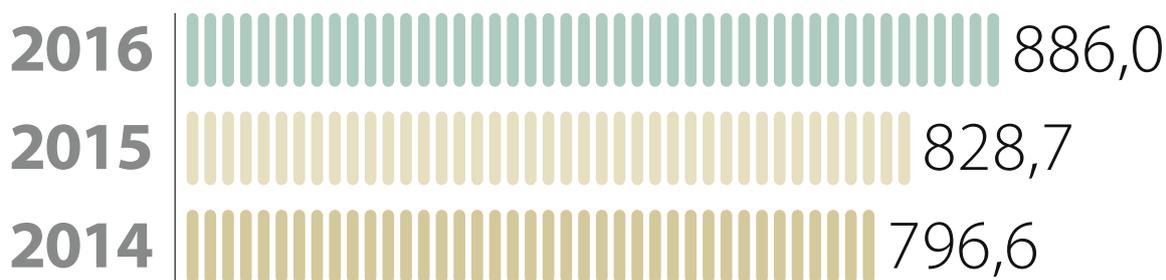
Año	Líneas experimentales			Viables	MAR-MER
	Prima 1	Prima 2	Prima 3		
2016	7,3	11,5	13,7	7,3	1,2
2015	7,3	11,5	13,7	7,3	1,2
2014	5,6	8,4	10,0	5,6	1

Las primas de reaseguro se fijan anualmente mediante una Orden del Ministerio de Economía, Industria 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.

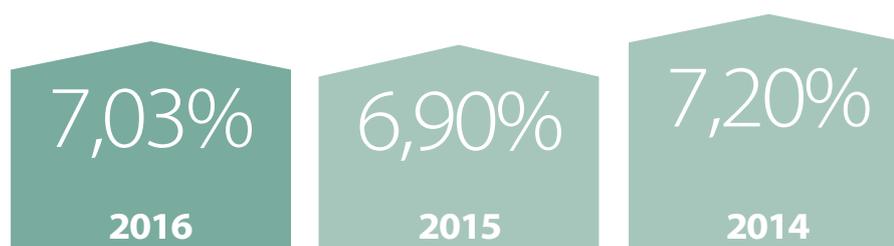
La siniestralidad total del CCS en la actividad agraria a cierre del ejercicio 2016 ascendió a 51,8 millones de euros (un 19,4% más que en 2015), de los cuales 4,4 millones corresponden al exceso de siniestralidad a cargo del CCS como reasegurador.

El nivel de la reserva de estabilización en 2016 se situó en 886 millones de euros, superando el máximo nivel alcanzado en 2011 (844 millones de euros).

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



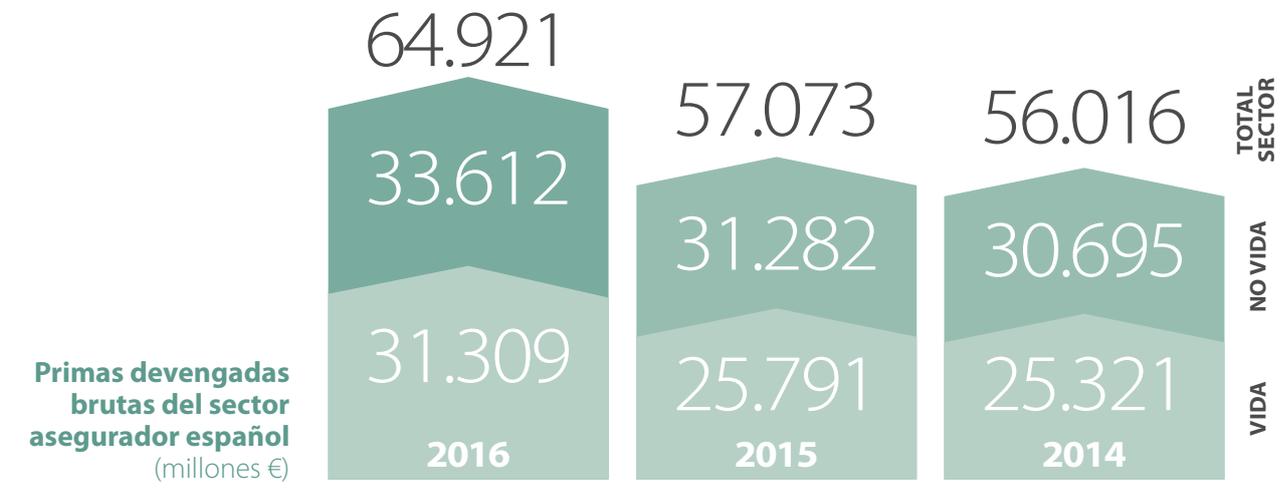
Ratio Reserva de estabilización - Capitales asegurados



3.4. Actividad liquidadora de entidades aseguradoras

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

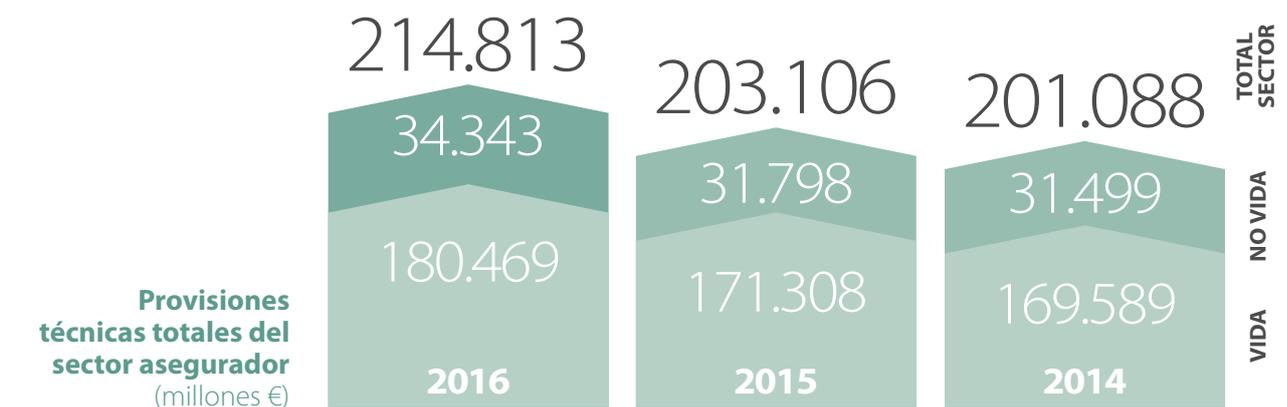
Hay que resaltar que las situaciones de insolvencia que se producen son mínimas y de muy reducido tamaño en relación con el volumen y solvencia del sector asegurador, que representa una aportación significativa en el producto generado por la actividad económica española, como indican las siguientes tablas:



Fuente: Informe 2016 Seguros y Fondos de Pensiones, DGSFP.



Fuente: Informe 2016 Seguros y Fondos de Pensiones, DGSFP.

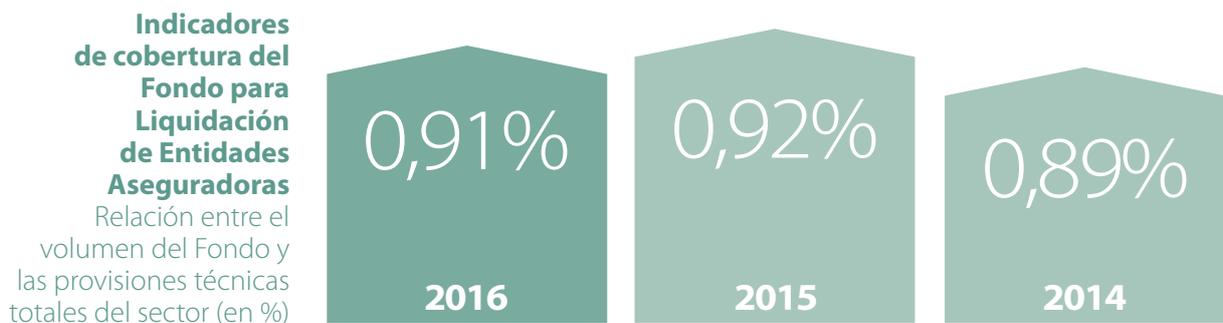
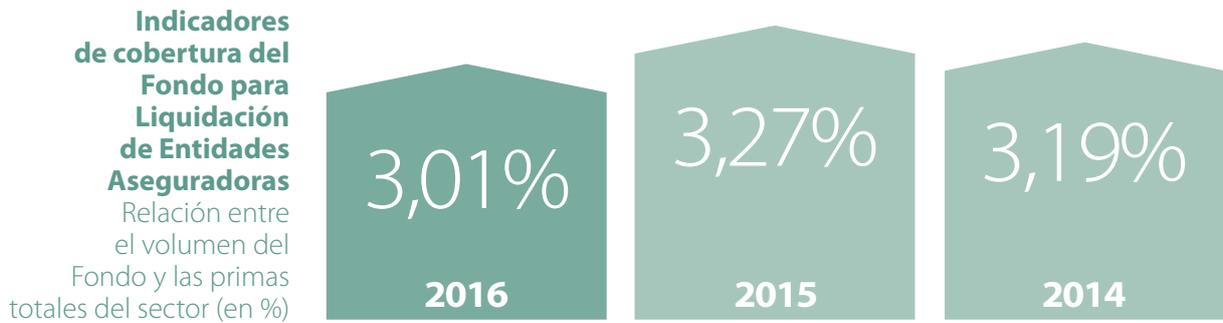
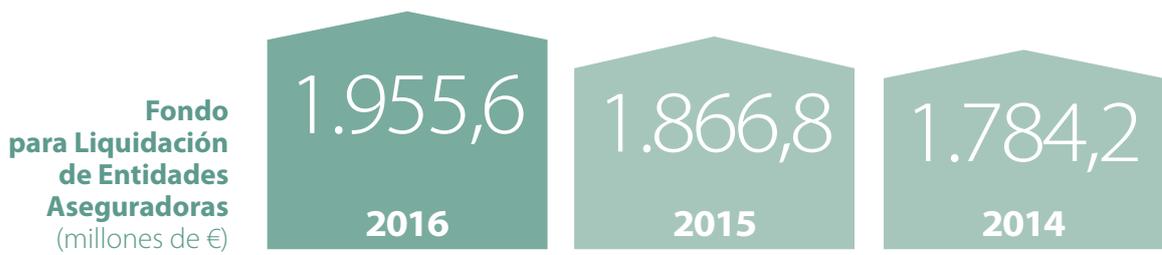


Fuente: Informe 2016 Seguros y Fondos de Pensiones, DGSFP.

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

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

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



3.5. Inversiones socialmente responsables

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

La política de inversión del CCS se rige por las mismas normas y reglas generales de inversión aplicables a las entidades aseguradoras y, en particular, por los principios de congruencia, rentabilidad, seguridad, liquidez, dispersión y diversificación, desarrollados en la normativa de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras, y que se concretan en la tipología de activos que resultan aptos para cubrir los compromisos asumidos, su régimen de valoración, localización, disposición y diversificación, así como de la moneda de realización, con el propósito de evitar sobreexposiciones a determinados riesgos.

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

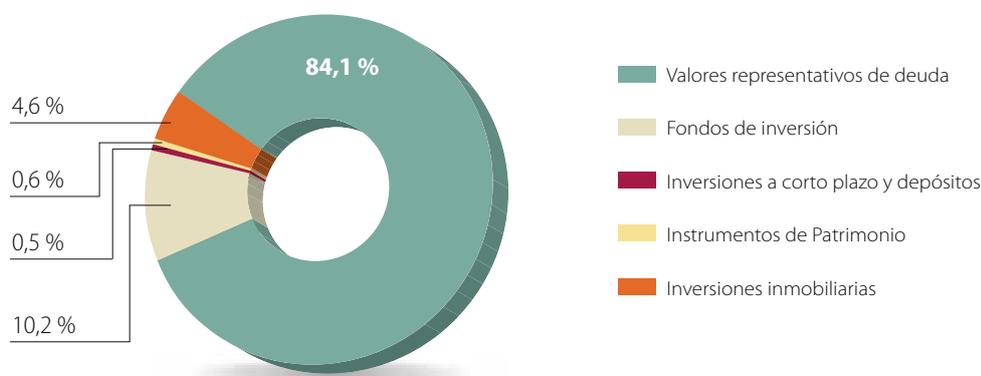
Igualmente se prevén pautas para limitar la exposición a los distintos riesgos:

- Riesgo de mercado: mediante una gestión activa de la cartera junto con una reducida duración financiera en renta fija y una beta (riesgo en términos de volatilidad respecto al *benchmark*) baja.
- Riesgo de liquidez: (i) únicamente se adquieren emisiones con un volumen elevado, que aseguren cierta profundidad en el mercado secundario, y (ii) no podrá adquirirse más de un 10% de cada emisión.
- Riesgo de crédito: con carácter general el rating mínimo en el que se puede invertir es "A", salvo para las entidades del IBEX y EUROSTOXX 50 que será el de grado de inversión.
- Riesgo de concentración: la posición máxima por emisor privado, salvo autorización del Comité de Dirección, es del 1,75% de la cartera, salvo en emisores del Ibex 35 que 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 2016 el CCS tiene en su cartera valores representativos de deuda de emisiones consideradas específicamente socialmente responsables (*Green Bonds*) o emitidos por organismos supranacionales que desarrollan actividades consideradas socialmente responsables, por valor de 90,7 millones de euros.

Distribución de la cartera por tipo de activo (año 2016)



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

Comparación de las carteras de inversiones ICEA - CCS

(a 31 de diciembre de 2016)

Tipo de activo	CCS	ICEA - No vida -	ICEA - Vida -
Renta fija	84,60%	51,76%	90,88%
Renta variable y fondos	10,80%	32,92%	7,09%
Inversiones inmobiliarias	4,60%	15,32%	2,03%

Datos de ICEA Diciembre de 2016, 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 sobrepasa la cantidad soportada por el Impuesto de Sociedades, que en el ejercicio 2016 ha ascendido a 178,6 millones de euros.

Contribución tributaria del CCS (importes en €)

Concepto	2016	2015	2014
Impuesto sobre Sociedades y retenciones soportadas			
Soportado	178.618.101	215.723.633	237.362.529
Recaudado	4.122	5.549	4.395
Retenciones practicadas por rendimientos del trabajo			
Soportado	0	0	0
Recaudado	3.590.518	4.148.339	4.219.272
Cotizaciones a la Seguridad Social			
Soportado	3.462.398	3.365.869	3.431.406
Recaudado	697.201	687.816	702.879
Impuestos indirectos			
Soportado	1.127.727	1.755.466	2.195.984
Recaudado	4.784.402	5.513.070	6.312.282
Impuestos municipales			
Soportado	2.902.554	2.570.639	2.642.397
Recaudado	0	0	0
Otros conceptos			
Soportado	0	0	0
Recaudado	4.422	4.352	4.270
Total soportado	186.110.779	223.415.607	245.632.316
Total recaudado	9.080.665	10.359.126	11.243.098

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, tal como se formula en el 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 en valores absolutos, 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 la infraestructura tecnológica

Durante 2016 se ha continuado trabajando en los programas de desarrollo, consolidación e innovación de la plataforma tecnológica con especial atención a las mejoras de los sistemas de impresión y videoconferencia.

Se ha finalizado la implantación de un sistema de videoconferencia de alta definición en todas las sedes del CCS (18 ubicaciones) que permite una mejor colaboración entre los distintos equipos de trabajo, tanto internos como externos, y una reducción importante de los desplazamientos.

La implantación del software de gestión del tráfico de impresión IPDS del sistema *mainframe* ha permitido direccionar la impresión sobre cualquier tipo de impresora sin necesidad de conversor propietario y, en consecuencia, reducir en un 50% el equipamiento.



4.1.2. Consumo de papel

El CCS ha venido adoptando una serie de medidas tendentes a impulsar la utilización de papel ecológico y el ahorro generalizado en el consumo de papel, en consonancia con el Plan de Contratación Pública Verde y con la finalidad de compatibilizar la contratación pública con la implantación de prácticas respetuosas con el medio ambiente. De ello deriva la utilización de papel reciclado, tanto para fotocopiadoras e impresoras como para impresos institucionales, así como la reducción, e incluso supresión, de las tiradas en papel de informes, memorias y otras publicaciones.

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.

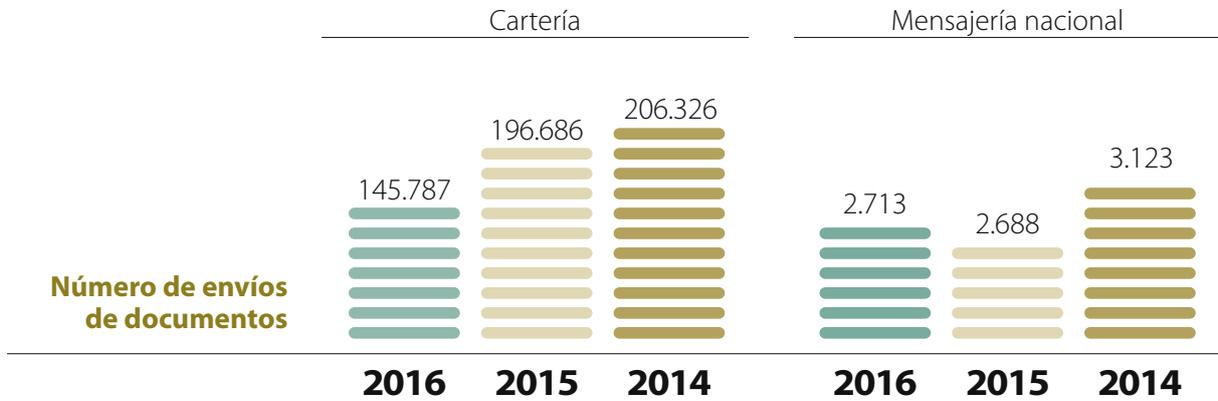
Consumo de papel

Año	Ecológico			Normal			Total		
	Tm	Δ año anterior	Reducción emisiones Tm CO ₂ eq	Tm	Δ año anterior	Reducción emisiones Tm CO ₂ eq	Tm	Δ año anterior	Reducción emisiones Tm CO ₂ eq
2016	16,76	51,00%	-10,18	4,05	-62,15%	19,95	20,81	-4,54%	9,77
2015	11,10	26,60%	-4,21	10,70	-3,73%	1,23	21,80	9,71%	-2,98

Puede apreciarse una ligera reducción en el volumen total de papel consumido y un desplazamiento hacia la utilización de papel ecológico.

El papel normal es básicamente utilizado en las publicaciones del CCS. En 2016 el volumen de este tipo de papel ha disminuido en más de un 60% con respecto a 2015, debido al menor número de publicaciones realizadas y a la mayor utilización del formato digital.

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.

Durante 2016 se ha procedido a la renovación de varios equipos de climatización en el edificio del Paseo de la Castellana, 108, de Madrid, empleando gas refrigerante ecológico. También se ha renovado la producción de climatización de la Delegación Territorial en el País Vasco (Bilbao), en donde se ha recuperado el gas R22 y se ha realizado el montaje de equipos de alto rendimiento.

En el edificio de la calle Saturno, 1, en Pozuelo de Alarcón (Madrid) se ha procedido a la renovación de los equipos de climatización, implantado programas de mantenimiento y controles de los rendimientos para optimizar la instalación.



Certificación de la eficiencia energética de los edificios del CCS

Como resultado de las distintas actuaciones realizadas en los inmuebles que integran el patrimonio del CCS, se han mejorado las calificaciones en los edificios de la calle de Saturno, 1, en Pozuelo de Alarcón; de la calle de Hernani, 59 y del Paseo de la Castellana, 147. En todos los casos se ha alcanzado una calificación "B".



Auditorías energéticas

Entre 2016 y 2017 se ha completado el proceso de elaboración y registro de las "auditorías energéticas" correspondientes a las sedes y edificios en explotación del CCS, en cumplimiento del R.D. 56/2016, de 12 de febrero, por el que se transpone la Directiva 2012/27/UE del Parlamento y del Consejo Europeo, de 25 de octubre de 2012. El CCS ha iniciado la implementación de las mejoras a partir de las recomendaciones incorporadas en esas auditorías.

Consumo de combustibles y reducción de emisiones de CO₂

Planes de ahorro energético

Año	Gas Natural			Gasóleo		
	Kwh	Δ año anterior	Reducción emisiones Tm CO ₂ eq	Litros	Δ año anterior	Reducción emisiones Tm CO ₂ eq
2016	697.792	+ 3,32%	-4,83	97.755	- 4,16%	11,82
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

(*) La diferencia de consumo con respecto a 2014 se debe al cambio de fuente energética (gasóleo por electricidad) en el edificio del 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	Reducción emisiones Tm CO ₂ eq	M ³	Δ año anterior	Reducción emisiones Tm CO ₂ eq
2016	4.754.032	-11,24%	231,84	20.010	-16,24%	3,06
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

Dentro de los planes de ahorro energético el CCS ha conseguido reducir, con respecto a 2015, los consumos de gasóleo, agua y electricidad en sus edificios, con la consiguiente disminución de emisiones de CO₂ a la atmósfera.





Evaluación de la huella de carbono del CCS

Se ha realizado, en colaboración con la Oficina Española de Cambio Climático, una evaluación de la huella de carbono del CCS para 2014 y 2015.

Los cálculos se refieren a las emisiones de las todas las sedes (central y delegaciones territoriales del CCS) más la del único vehículo que gestiona directamente la institución. La huella de carbono del CCS fue de 666,18 tCO₂ en 2014 y de 763,81 tCO₂ en 2015. Aproximadamente el 80% de esas emisiones proceden del edificio de la sede central del CCS y delegación territorial en Madrid mientras que el 20% restante de las otras delegaciones territoriales.

Este aumento interanual próximo al 20% entre 2014 y 2015 se puede explicar por dos factores. El primero es el cambio de los factores de emisión para la energía eléctrica: dado que el consumo eléctrico es la fuente del 90% de las emisiones del CCS, el cambio de 0,37 Kg CO₂/KWh a 0,40 Kg CO₂/KWh como factores de emisión en la energía eléctrica sin garantía de origen entre 2014 y 2015 es responsable de parte de ese aumento. En 2016 el CCS ha cambiado su contrato para el suministro eléctrico a otro con garantía de origen renovable, lo que previsiblemente hará bajar drásticamente las cifras de emisiones. El segundo factor es el aumento global del 8% en el consumo de energía eléctrica: 11 sedes han aumentado sus consumos, 6 lo han reducido y 1 se ha mantenido prácticamente igual. Se han realizado propuestas para reducir estos consumos en la totalidad de las sedes del CCS, que se han trasladado a las unidades técnicas para su aplicación y que han quedado también plasmadas en las acciones del PAT 2017-2019.

En cuanto a los consumos directos de combustibles fósiles, el gas natural consumido en la sede central y delegación de Madrid del CCS (único edificio que consume este tipo de energía), disminuyó un 9% entre 2014 y 2015. En comparación con el resto de los consumos, el del vehículo del CCS es prácticamente insignificante.

Se prevé repetir este estudio en 2017 para el año 2016.

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 prácticamente el 50% 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.

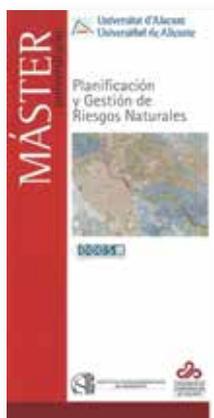
4.1.4. Generación y gestión de residuos

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 2016 fue de 28.140 kilos, 16.560 kilos más que en 2015, debido fundamentalmente a una operación extraordinaria de expurgo del archivo general del CCS.

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 las condiciones de los distintos contratos de los servicios de limpieza de los edificios propiedad del CCS y gestionados por la entidad se exige la utilización de productos altamente biodegradables y exentos de sustancias tóxicas. Todas las empresas contratadas disponen de certificados de gestión medioambiental. Los contenedores para la recogida de residuos, bolsas de basura, toallitas de celulosa para el secado de manos, etc. que se utilizan tanto en la sede central como en las distintas delegaciones territoriales están fabricados con materiales reciclados.



4.2. Prevención, conocimiento de los riesgos y divulgación

El Estatuto Legal del CCS confiere a la entidad funciones relativas a la prevención y reducción de la siniestralidad. Dichas funciones se vienen enmarcando en una estrategia orientada fundamentalmente al conocimiento y concienciación sobre los riesgos que cubre y su divulgación, lo que se ha sustanciado en una variada gama de actuaciones: presencia institucional, patrocinio y apoyo financiero en relación con proyectos de investigación, cursos, jornadas, masters, etc., así como con publicaciones variadas, de distribución gratuita, sobre riesgos y ámbitos del seguro en los que el CCS centra su actividad.

Inciendo en ello, el CCS, en el marco de su política de responsabilidad social corporativa, recogida en sus últimos Planes de Actuación Trienal, ha asumido el firme compromiso de impulsar el desarrollo de actuaciones en materia de prevención y reducción de los riesgos catastróficos, en colaboración con los organismos e instituciones competentes en estos ámbitos, y con especial atención al riesgo de inundación.

Por lo que se refiere a la prevención y reducción del riesgo de catástrofes en general, el CCS ha participado activamente en 2016 en varios grupos e iniciativas, tales como:

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



Instituciones con las que el CCS ha firmado convenios de colaboración en el terreno de la prevención de riesgos naturales, con vigencia en 2016:

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

4.2.1. Riesgo de inundación

En línea con lo anterior, un ámbito de actuación destacable lo constituyen los Planes de Gestión del Riesgo de Inundación (PGRI), que, en cumplimiento del Real Decreto 903/2010, de 9 de julio, de evaluación y gestión del riesgo de inundación, han sido elaborados por las diferentes confederaciones hidrográficas. En ese contexto se enmarca el convenio de colaboración entre la Dirección General del Agua (MAPAMA) y el CCS, firmado el 1 de junio de 2016, para el desarrollo de medidas de prevención y mitigación incluidas en los PGRI. Convenio que contempla la organización de jornadas de concienciación para agentes locales sobre reducción del riesgo de inundación y promoción de la cobertura aseguradora, así como la elaboración de una Guía sobre la Reducción de la Vulnerabilidad de Edificios frente a las Inundaciones. En una primera fase, y en los primeros meses de 2017, se han celebrado cuatro jornadas (Sevilla, Zaragoza, Santiago y Murcia), y la guía referida comenzó a elaborarse en 2016, con vistas a su publicación y difusión en 2017.

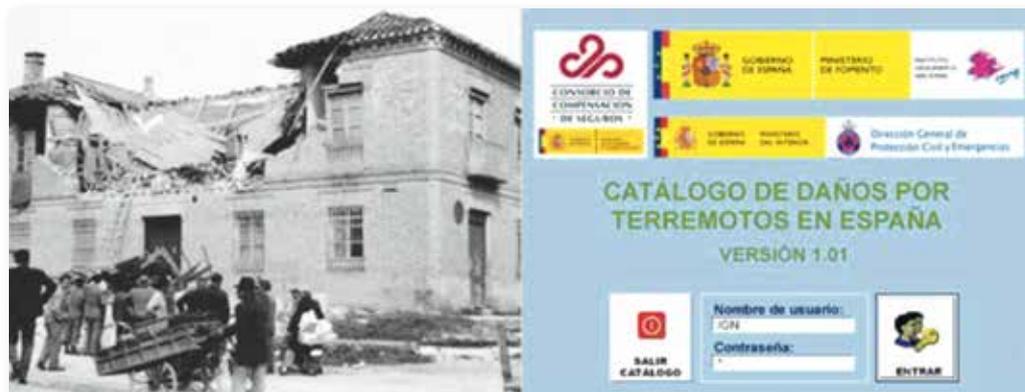


Es de destacar que, a raíz de la entrada en vigor del citado Real Decreto, y para su aplicación en un plano de colaboración entre las distintas administraciones implicadas, instituciones con competencias en la materia y otros grupos de interés, se constituyó un grupo de trabajo coordinado por la Dirección General del Agua, y en el que desde un principio ha participado activamente el CCS.



4.2.2. Riesgo de terremoto y tsunamis

En diciembre de 2016 se dio por terminado el convenio de colaboración firmado el 7 de mayo de 2015 entre la DGPCyE, el IGN, el Centro Nacional de Información Geográfica (CNIG) y el CCS para la elaboración del Catálogo de Daños por Terremotos en España. Se ha desarrollado a tal fin una herramienta informática a través de la que se registrarán los terremotos sentidos en España con intensidad superior a VI (EMS-98), que en la actualidad son 772.



Por otro lado, durante 2016, representantes del CCS y del Instituto Geológico y Minero de España (IGME), han tenido frecuentes encuentros para perfilar los términos (objetivos, alcance, calendario) de un convenio de colaboración entre las dos instituciones para el estudio sobre estimación de pérdidas económicas por tsunamis en España, y que será firmado en 2017. El convenio prevé la colaboración de otras instituciones con competencias en la materia, como la Dirección General de Protección Civil y Emergencias y el Instituto Geográfico Nacional, así como de otros grupos de interés, especialmente los gobiernos de las comunidades autónomas con mayor riesgo potencial frente a este peligro.

4.2.3. Prevención y adaptación al cambio climático

Los riesgos hidrometeorológicos –tanto los cubiertos como los excluidos actualmente del sistema de riesgos extraordinarios– es previsible que sufran alteraciones en su frecuencia e intensidad, con tendencia, en general, hacia un empeoramiento de los impactos. Es del máximo interés para el CCS conocer el potencial comportamiento de estos riesgos en diferentes escenarios espaciotemporales, para hacer estimaciones sobre las consecuencias que, a corto y medio plazo, pudieran derivarse para el CCS en sus responsabilidades indemnizatorias. Con esa finalidad de conocimiento el CCS ha incrementado en 2016 los contactos con instituciones y organismos con conocimientos y funciones en materia de cambio climático, especialmente con la Oficina Española de Cambio Climático (OECC), pero también con otros como AEMET o la Dirección General del Agua. Esos contactos han derivado en 2017 en la participación del CCS en dos proyectos sobre estudio de tales impactos, uno sobre viento (con AEMET y el Instituto de Física de Cantabria), y otro sobre inundación (con la Dirección General de Agua), en ambos casos auspiciados por la OECC.

Además, desde una perspectiva europea, el CCS participa, junto con el Centro Nacional de Supercomputación-Barcelona Supercomputing Center, en el proyecto SECTEUR para la definición de servicios climáticos de interés para el sector asegurador. Asimismo, el CCS participa en foros de la Comisión Europea sobre estrategias de adaptación del sector asegurador al cambio climático.

4.2.4. Revista digital "Conorseguros"

A lo largo de 2016 se han publicado dos nuevos números de la revista "Conorseguros Digital", que salió a la luz en septiembre de 2014. De periodicidad semestral, y en versión española e inglesa, su contenido trata de temas relativos a la actividad del CCS en sus distintas funciones, con especial incidencia en aspectos relacionados con la cobertura de los riesgos extraordinarios (catástrofes naturales y terrorismo), el seguro de automóviles de suscripción obligatoria, el seguro agrario combinado y la liquidación de entidades aseguradoras. Se destacan también, con preferencia, los contenidos relacionados con el conocimiento de los riesgos naturales catastróficos, con vistas al fomento de la prevención y mitigación.

Del contenido de los dos números publicados en 2016, cabe resaltar los siguientes artículos:



Revista nº 4.

- Los terremotos en España: la reciente actividad en el Mar de Alborán.
- Cambio climático y seguro: una interrelación multifacética.
- Consecuencias del cambio climático para el seguro de catástrofes en Francia.
- La Cumbre del Clima de París: un éxito del multilateralismo.
- Estudios sobre previsiones de impacto económico del cambio climático.



Revista nº 5.

- ¿Planificar daños o la complejidad? Comisión de Terremotos de Nueva Zelanda: la historia hasta ahora.
- Conferencia de la OCDE sobre la gestión financiera del riesgo de inundación.
- Pasado, presente y futuro de la gestión de las inundaciones en la Cuenca Hidrográfica del Ebro.
- Publicaciones recientes del Banco Mundial sobre financiación de riesgos de desastre.
- Informe Especial de A.M. Best (sobre sistemas de cobertura de catástrofes).







CONSORCIO DE
COMPENSACION
• DE SEGUROS

5. Resumen de
los principales
indicadores

Indicadores de la relación con los asegurados

Concepto	2016	2015
Nº de llamadas telefónicas atendidas	120.513	151.938
Nº de vehículos registrados en el Fichero Informativo de Vehículos Asegurados	29.838.361	29.125.792
Nº de consultas al Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA)	1.579.682	1.314.256
Nº de solicitudes de indemnización recibidas	85.625	105.704
Seguro de riesgos extraordinarios	51.852	70.692
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Fondo garantía	26.011	27.256
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Seguro directo	7.762	7.756
Importe de la siniestralidad del ejercicio (millones €)	281,8	295,5
Riesgos extraordinarios	223,2	227,2
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Fondo garantía	49,0	59,0
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Seguro directo	9,6	9,3
Nº de pólizas de vehículos no aceptados por las entidades aseguradoras	1.065	1.314
Nº de reclamaciones y quejas recibidas en el SAA	53	64
Nº de reclamaciones y quejas por cada 1.000 solicitudes de indemnización	0,6	0,6
Encuestas de satisfacción: nº de asegurados encuestados	1.196	3.619

Indicadores de la cobertura de riesgos extraordinarios

Concepto	2016	2015
Nº de pólizas con cobertura de riesgos extraordinarios (millones)	119,6	115,1
Cobertura de daños a los bienes	49,6	48,2
Cobertura de pérdida de beneficios	15,2	14,9
Cobertura de daños personales (vida y accidentes)	54,8	52,0
Capitales asegurados (miles de millones €)	15.801	14.896
Daños a los bienes	5.351	5.272
Pérdida de beneficios	301	263
Daños personales (vida y accidentes)	10.149	9.361
Ratio Capitales asegurados en daños en los bienes / PIB	4,70	4,80
Ratio Capitales asegurados en pérdida de beneficios / PIB	0,27	0,24
Ratio Capitales asegurados en daños personales "per capita" (€)	218.412	198.025
Ratio Reserva de estabilización de la Actividad General / Capitales asegurados (bienes + pérdida de beneficios)	1,38‰	1,34‰

Indicadores de las coberturas en el seguro agrario combinado

Concepto	2016	2015
Ratio Capitales totales asegurados en el SAC / Producción agraria	26,91%	26,37%
Ratio Reserva de estabilización de la Actividad Agraria del CCS / Capitales totales asegurados en el SAC	7,03%	6,90%

Indicadores de la actividad liquidadora de entidades aseguradoras

Concepto	2016	2015
Ratio Fondo para liquidación de entidades aseguradoras / Primas totales del sector (vida y no vida)	3,01%	3,27%
Ratio Fondo para liquidación de entidades aseguradoras / Provisiones técnicas totales del sector (vida y no-vida)	0,91%	0,92%





Apéndice

El Registro de Seguros Obligatorios y su gestión por el Consorcio de Compensación de Seguros

La disposición adicional segunda de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, y la disposición adicional primera del Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, que desarrolla dicha ley, constituyen el marco normativo mediante el cual se ha creado un Registro de los seguros obligatorios existentes en España. A su vez, el contenido del Registro y el procedimiento de remisión de la información se han regulado por Resolución de 18 de diciembre de 2015 de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

A través de este nuevo Registro se pretende facilitar al público en general información actualizada y sistematizada sobre aquellos seguros que se exigen para la realización de determinadas actividades. Por otra parte, el Registro permitirá a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones comunicar a la Comisión Europea los riesgos para los cuales la legislación española impone la obligatoriedad de un seguro, de acuerdo con lo dispuesto en la Directiva 2009/38/CE, conocida como Directiva Solvencia II.

El Registro tiene una finalidad exclusivamente informativa, y en esa condición recoge aquella información que hubiesen suministrado la Administración General del Estado o las Comunidades Autónomas a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones para, previa validación por el Consorcio de Compensación de Seguros, ser incluida en el mismo.

La información que contiene el Registro es pública y a la misma se accede directamente por cualquier usuario interesado a través de la página web del Consorcio de Compensación de Seguros.

Por cada uno de los seguros obligatorios existentes, el Registro ofrece la información básica, consistente en la denominación del seguro obligatorio; el ámbito territorial, ya sea estatal o el de la Comunidad Autónoma de que se trate; la norma que lo crea, los artículos de la misma que lo regulan y la fecha de entrada en vigor de la norma; la actividad para la que, en su caso, se exige el aseguramiento, y el objeto del seguro. Además, el Registro contiene el vínculo electrónico al texto consolidado del Boletín Oficial del Estado o del Diario Oficial de la Comunidad Autónoma, o el PDF de la norma si no existiera vínculo electrónico, por lo que, además de los datos más relevantes de cada seguro obligatorio, el usuario puede fácilmente acceder a la lectura del texto legal que lo regula.

Finalmente, y de forma opcional, el Registro puede ofrecer información adicional acerca de los límites cuantitativos, quiénes tienen la condición de tomador y asegurado y si la norma prevé una garantía alternativa al seguro.

Para facilitar al público la consulta al Registro, el Consorcio de Compensación de Seguros ha dispuesto diversos criterios de acceso a la información contenida en el mismo, como son la denominación del seguro, el ámbito territorial del mismo, la fecha de entrada en vigor, la actividad que regula o el rango normativo de la disposición que lo establece.

Seguros obligatorios recogidos en el registro (31-5-2017)

	Número
Estatal	18
Autonómico	151
Total	169

Acceso al Registro de Seguros Obligatorios en la web del CCS

www.consorseguros.es/web/registro-seguros-obligatorios





The image shows a stack of papers and documents, some of which are slightly offset, creating a sense of depth. The entire scene is overlaid with a semi-transparent teal color. The text 'Glosario' is written vertically in white, sans-serif font on the right side of the image.

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
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
DGA	Dirección General del Agua
DGPCYE	Dirección General de Protección Civil y Emergencias
DGSFP	Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
EFQM	European Foundation for Quality Management
EIRD	Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres
FAMA	Foro de Alta Mediación Aseguradora
FECOR	Federación de Corredores y Corredurías de Seguros de España
FIDE	Fundación para la Investigación sobre el Derecho y la Empresa
FIVA	Fichero Informativo de Vehículos Asegurados
FP	Fondos de pensiones
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
IFIGS	International Forum of Insurance Guarantee Schemes
IFTRIP	International Forum of Terrorism Risk (Re)Insurance Pools
IGAE	Intervención General de la Administración del Estado

Glosario

(continuación)

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.
LCSP	Ley de Contratos del Sector Público
LES	Ley de Economía Sostenible
MAPAMA	Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente
MRL	Marco de Relaciones Laborales
OCDE	Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico
OFESAUTO	Oficina Española de Aseguradoras de Automóviles
P	Primas
PAT	Programa de Actuación Trienal
PERM	Pool Español de Riesgos Medioambientales
PGRI	Planes de Gestión del Riesgo de Inundación
PIB	Producto interior bruto
R	Recargos imputados
RC	Responsabilidad civil
RR.EE.	Riesgos extraordinarios
RSE	Responsabilidad social empresarial
RSO	Registro de Seguros Obligatorios
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
UNESA	Unión Europea de Seguros, S.A.
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.conorseguros.es
info@conorseguros.es



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA, INDUSTRIA
Y COMPETITIVIDAD