



CONSORCIO DE
COMPENSACION
• DE SEGUROS •

Memoria de
Responsabilidad
Social

2017



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y EMPRESA



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



NIPO: 057-17-102-1





indice

Índice

	Página
PRESENTACIÓN	9
1. El enfoque de la responsabilidad social en el CCS	13
1.1. El CCS: perfil institucional y funcional	15
1.1.1. Naturaleza jurídica, funciones y patrimonio	15
1.1.2. Organización y estructura	16
1.2. Fuentes y marco de referencia de la responsabilidad social del CCS	18
1.3. Principios y compromisos	19
1.4. Objetivos en el ámbito de la responsabilidad social	21
1.5. Los principales grupos de interés	25
1.6. Transparencia y comunicación con los grupos de interés: canales y prácticas	26
1.6.1. Atributos de la comunicación responsable	26
1.6.2. Canales de comunicación	28
1.6.3. Imagen institucional: mapa de características	29
1.6.4. Página web y redes sociales	30
1.6.5. Folletos divulgativos	31
2. Relación con los principales grupos de interés: prácticas del CCS	33
2.1. Los asegurados	35
2.1.1. Ámbitos de relación con los asegurados	36
2.1.2. Calidad del servicio	49
2.1.3. Relaciones con los mediadores de seguros y otras instituciones	54
2.2. Las entidades aseguradoras	56
2.2.1. La colaboración en la cobertura de riesgos extraordinarios	57
2.2.2. La colaboración en el ámbito del seguro obligatorio del automóvil (SOA)	60
2.2.3. Relaciones en el seguro agrario combinado	63
2.2.4. Relaciones de colaboración en la liquidación de recargos	64
2.2.5. Otros ámbitos de relación con las entidades aseguradoras	65
2.3. Los proveedores	66
2.3.1. Relaciones con proveedores de servicios profesionales especializados	66
2.3.2. Relaciones con proveedores de obras, suministros y otros servicios	72
2.3.3. Compromisos del CCS en lo relativo a los plazos de pago a los proveedores	73
2.4. Los clientes arrendatarios de inmuebles	74
2.5. Los medios de comunicación	76
2.6. Otras instituciones públicas y privadas	77
2.6.1. Ámbito español	77
2.6.2. Relaciones internacionales	79
2.6.3. Colaboración en el campo de la formación	81
2.7. Los empleados	81
2.7.1. Comunicación y servicios al empleado	82
2.7.2. Perfil de la plantilla	83
2.7.3. Igualdad e integración	83
2.7.4. Relaciones laborales	84
2.7.5. Retribuciones y beneficios sociales	85
2.7.6. Conciliación	85
2.7.7. Selección externa y promoción	86
2.7.8. Formación	87
2.7.9. Seguridad y salud	88
2.7.10. Código de conducta	89

	Página
3. Dimensión económica	91
3.1. La cobertura aseguradora de los riesgos extraordinarios	93
3.1.1. Ámbito de cobertura: pólizas y capitales asegurados	93
3.1.2. Reclamaciones atendidas e indemnizaciones abonadas	94
3.1.3. La reserva de estabilización del CCS	95
3.2. El CCS en el seguro obligatorio de automóviles	96
3.3. El CCS y el seguro agrario combinado	97
3.4. Actividad liquidadora de entidades aseguradoras	99
3.5. Inversiones socialmente responsables	101
3.6. Contribución tributaria del CCS	103
4. Dimensión medioambiental y preventiva	105
4.1. Gestión medioambiental sostenible de los recursos de la entidad	107
4.1.1. Gestión de la infraestructura tecnológica	107
4.1.2. Consumo de papel	108
4.1.3. Ahorro y uso eficiente de la energía, del agua y de los materiales	109
4.1.4. Generación y gestión de residuos	111
4.2. Prevención, conocimiento de los riesgos y divulgación	112
4.2.1. Riesgo de inundación	113
4.2.2. Riesgo de tsunamis	114
4.2.3. Prevención y adaptación al cambio climático	114
4.2.4. Revista digital "Consortseguros"	115
5. Resumen de los principales indicadores	117
Apéndice:	121
Guía para la reducción de la vulnerabilidad de los edificios frente a las inundaciones	
Glosario de abreviaturas	125





Presentación

Presentación

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

Esta Memoria pretende ser un reflejo de la forma -en sus principales aspectos y resultados- en que el citado compromiso se manifiesta en el ejercicio de la actividad encomendada al CCS, con especial énfasis en las relaciones con los grupos de interés y teniendo como focos de referencia las mejores prácticas en cuanto a la transparencia y al buen gobierno. Los objetivos que la entidad se ha fijado en el ámbito de la responsabilidad social quedan plasmados en el Plan de Actuación Trienal, aprobado por el Consejo de Administración del CCS para el periodo 2017-2019. Asimismo, esta Memoria complementa la información que ofrece el CCS sobre los aspectos financieros relacionados con su actividad, publicados en su Informe Anual.

La publicación contiene una primera parte que define la estrategia del CCS en materia de responsabilidad social, su visión y su misión; una segunda que pone de manifiesto las relaciones y con los principales grupos de interés, entre los que destacan los asegurados y el resto del sector asegurador y el impacto, cuantitativo y cualitativo, que éstas suponen; una tercera que aporta la dimensión económica de la actividad de la entidad y una cuarta que hace referencia a la dimensión medioambiental y de fomento de la prevención de los riesgos que cubre el CCS. Se complementa con un resumen de los indicadores principales que sirven para evaluar el desempeño de la entidad.

Para preparar el contenido de la Memoria se han seguido varias referencias orientativas, entre ellas los principios del marco GRI (Global Reporting Initiative), adaptándolas adecuadamente a la singular naturaleza de la actividad que lleva a cabo el CCS, teniendo en cuenta que en muchos aspectos esta actividad (relación con los clientes, canales de distribución, etc.) se diferencia de forma notoria de la actividad aseguradora privada.





CONSORCIO DE
COMPENSACION
• DE SEGUROS •

1. El enfoque de la responsabilidad social en el CCS

1.1. El CCS: perfil institucional y funcional

1.1.1. Naturaleza jurídica, funciones y patrimonio

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

El Consorcio de Compensación de Seguros

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

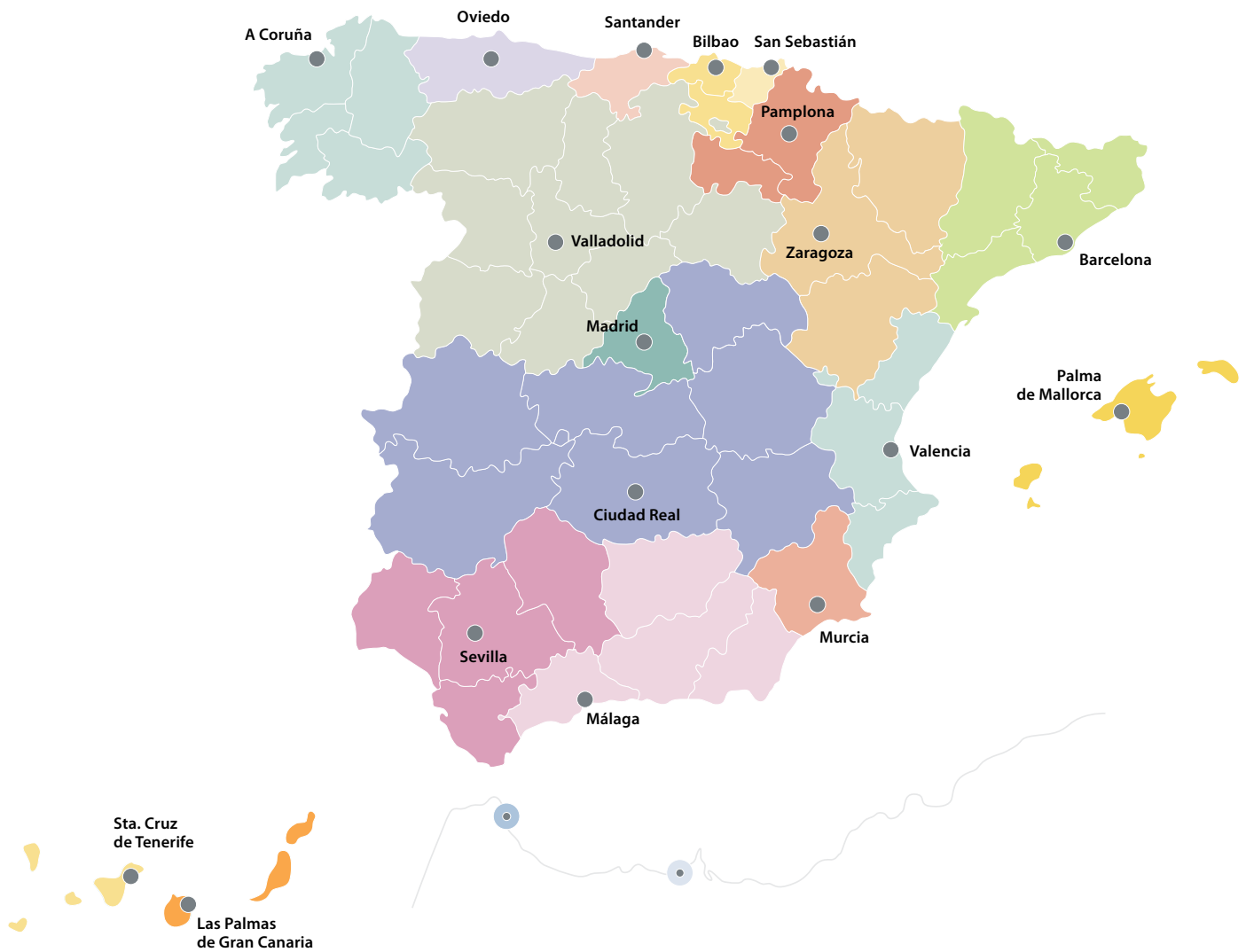
1.1.2. Organización y estructura

La supervisión general de la gestión del CCS está encomendada a su Consejo de Administración, presidido por el Director General de Seguros y Fondos de Pensiones y compuesto por 14 vocales que representan paritariamente al mercado asegurador privado y a la Administración Pública. 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. En el año 2017, el Consejo de Administración se reunió en 11 ocasiones, la Comisión de Auditoría en 3 y la Comisión Delegada para la Actividad Liquidadora en 8.

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.

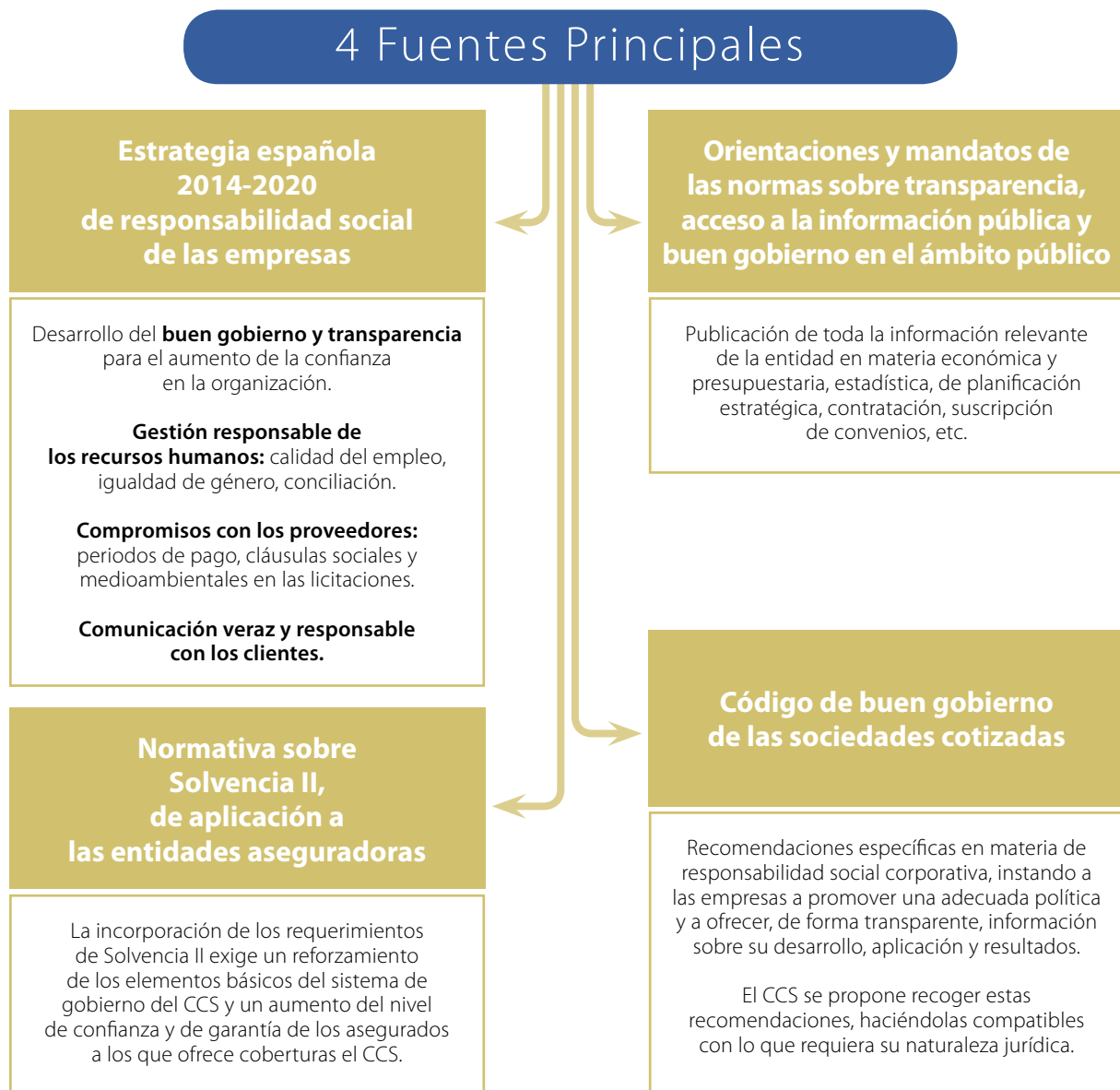


Por su parte, la presencia territorial del CCS se concreta en 18 oficinas distribuidas en 15 delegaciones territoriales, que cumplen el objetivo de acercar la gestión de los asuntos a los asegurados.



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

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



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

1.3. Principios y compromisos

Tomando como referente las fuentes indicadas, el CCS se ha comprometido a poner de relieve su responsabilidad social según el siguiente decálogo de principios y valores:

*Soluciones aseguradoras
a precios asequibles*

a. Compromiso con los asegurados

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

*Al servicio del mercado
asegurador español*

b. Integración y colaboración con el sector asegurador

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

*Calidad del servicio y
uso racional de recursos*

c. Calidad y eficacia en el desempeño de sus funciones

El CCS, no teniendo entre sus prioridades la obtención de una rentabilidad o beneficio económicos sino el desempeño de un servicio, persigue los máximos niveles de eficiencia y eficacia en el ejercicio de sus funciones. Para ello aplica con rigor las pautas empresariales que provean a la gestión de sus asuntos económicos y a la utilización racional y equilibrada de sus recursos de los máximos niveles de calidad y de los mejores resultados.

*Soluciones a nuevas
necesidades de seguro*

d. Experiencia, innovación y capacidad de adaptación

En su ya larga trayectoria histórica el CCS atesora en la gestión de sus funciones, tanto aseguradoras como no aseguradoras, una gran experiencia, lo que representa un valor de primer orden como garantía de sostenibilidad y proyección de futuro de la entidad. A ello contribuye también su acreditada capacidad de adaptación a las nuevas y cambiantes circunstancias de la sociedad y del mercado asegurador a los que sirve. Dedicará, así, especial atención a las innovaciones en procedimientos y sistemas con el fin de ofrecer soluciones de calidad a las necesidades que en cada momento surjan en la realidad aseguradora.

*Respeto riguroso y
estricto a la normativa*

e. Cumplimiento normativo

El CCS, en su condición de entidad pública que presta sus servicios a la sociedad en general y al mercado asegurador en particular, asume y practica en todas las facetas de su actividad un riguroso y estricto respeto a la normativa que le es de aplicación. En su estructura la entidad cuenta con un Servicio de Cumplimiento que garantiza estas prácticas.

*Código ético,
información abierta
y veraz*

f. Ética y transparencia

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

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

Atendiendo a lo dispuesto en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, el CCS hace pública la información que se establece en dicha norma y da respuesta al ejercicio del derecho de acceso a la información pública por parte de los interesados que lo soliciten.



*Garantizar
la sostenibilidad
de la entidad*

g. Gestión y control de riesgos

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

*Cualificación
profesional
e integridad*

h. Honorabilidad, aptitud y buenas prácticas

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

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

*Derechos laborales,
conciliación,
no discriminación*

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

El CCS, en su condición de entidad pública regida por el principio de legalidad, proclama su compromiso con el respeto a ultranza de los derechos de las personas, y su determinación para promover en el ámbito de su actividad y de su influencia ese mismo cumplimiento; con el respeto de los derechos de sus empleados en el terreno de la legislación laboral, favoreciendo la conciliación de la vida laboral y personal y la corresponsabilidad en el ámbito familiar; con la promoción de la igualdad de trato y no discriminación entre esos mismos empleados y el resto de grupos de interés.

*Medio ambiente
y prevención de riesgos*

j. Sostenibilidad y responsabilidad medioambiental y preventiva

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

1.4. Objetivos en el ámbito de la responsabilidad social

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

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

Ejes estratégicos y objetivos generales	2017		Objetivos Fijados 2018	Objetivos Fijados 2019
	Objetivos Fijados	Alcanzado		
1.1. Consolidación del CCS como instrumento complementario del sector asegurador privado, adecuando sus coberturas a las necesidades del sector asegurador español.	42%	43%	73%	100%
1.2. Colaboración con el sector asegurador y refuerzo de la integración del CCS en el mismo.	42%	48%	75%	100%
1.3. Protección a los acreedores por contrato de seguro en casos de insolvencia.	37%	40%	69%	100%
1.4. Refuerzo de las actuaciones del CCS en el ámbito de la prevención y mejoras en la accesibilidad de las coberturas.	38%	38%	71%	100%
1. CRECIMIENTO	41%	43%	73%	100%
2.1. Mejora de la calidad del servicio y de la atención a los asegurados.	38%	48%	69%	100%
2.2. Refuerzo de la estrategia de gestión de los riesgos financieros.	54%	60%	80%	100%
2.3. Refuerzo de la estrategia de gestión de los riesgos extraordinarios.	48%	48%	77%	100%
2.4. Mejora de la eficiencia en la gestión e impulso de la digitalización de los procesos y de la información.	32%	45%	71%	100%
2. CALIDAD, EFICIENCIA E INNOVACIÓN	42%	50%	73%	100%
3.1. Consolidación de la estructura del CCS para el desarrollo de las funciones fundamentales del sistema de gobierno.	44%	47%	76%	100%
3.2. Refuerzo de la política de responsabilidad social corporativa en el CCS.	31%	33%	65%	100%
3.3. Incorporación de buenas prácticas sostenibles en la actividad aseguradora y patrimonial del CCS.	35%	41%	72%	100%
3. RESPONSABILIDAD SOCIAL, SOSTENIBILIDAD Y BUEN GOBIERNO	37%	41%	71%	100%
TOTAL PAT	40%	46%	73%	100%

Plan de Actuación Trienal 2017-2019

Relaciones ejes estratégicos - Grupos de interés

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

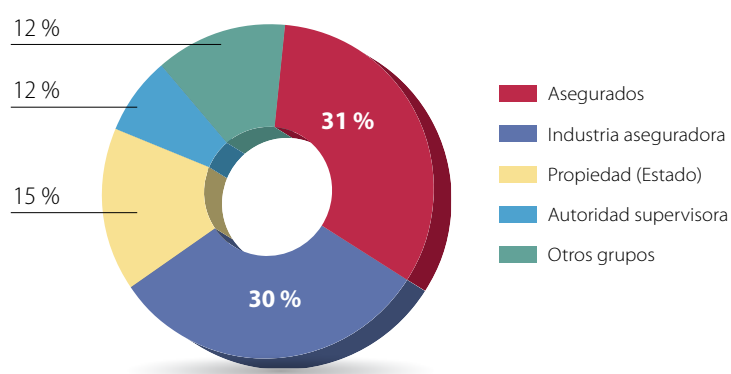
- La industria aseguradora.
- Los asegurados en su sentido más amplio.
- El titular de la propiedad de la empresa, en este caso, el Estado.
- La autoridad supervisora.
- Otros grupos de interés (proveedores, colaboradores externos, otras instituciones, etc.).

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

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

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

Distribución de programas por grupo de interés



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

Eje Estratégico N° 3

Responsabilidad social, sostenibilidad y buen gobierno:

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

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

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

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

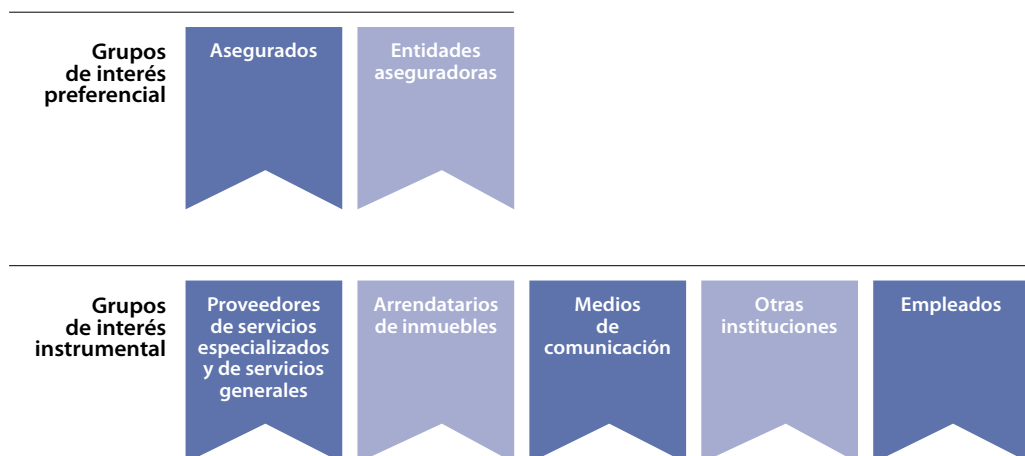
Programa	2017		Objetivos Fijados 2018	Objetivos Fijados 2019
	Objetivos Fijados	Alcanzado		
3.2.1. Política de responsabilidad social del CCS: principios, compromisos y prácticas en relación con los grupos de interés.	25%	33%	62%	100%
3.2.2. Mejora continua de los contenidos y procedimientos de información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

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

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

1.5. Los principales grupos de interés

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



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

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



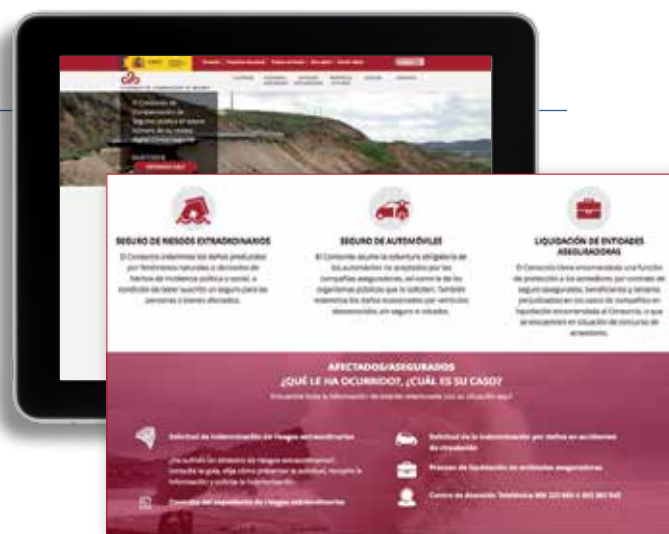
Las tres referencias de la política de responsabilidad social del CCS en el ámbito de la transparencia y la comunicación con los grupos de interés son las siguientes:

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

1.6.1. Atributos de la comunicación responsable

La comunicación responsable no sólo es condición básica e insoslayable para la relación fructífera de confianza y credibilidad con los grupos de interés y con la sociedad en general, sino que, además, constituye para el CCS un factor reputacional de primer orden y es, por tanto, condición de sostenibilidad y de pervivencia. De tal manera, proporcionar información abierta, transparente, veraz y completa es una exigencia de responsabilidad que el CCS asume y practica plenamente. Así, el CCS proporciona información, fundamentalmente a través de su plataforma web (www.consorseguros.es), redes sociales y a través del portal de la transparencia (transparencia.gob.es), sobre aspectos básicos de la entidad, como su estatuto jurídico, normativa, organización y estructura, Guía de Buen Gobierno, planificación estratégica (Plan de Actuación Trienal y su nivel de cumplimiento), principales magnitudes económicas (presupuesto y ejecución), memoria de gestión (informe anual), actividades que desarrolla (con datos estadísticos sobre las mismas), incidencias significativas en estas actividades (a través de notas informativas), memoria de responsabilidad social corporativa y canales habilitados de comunicación y de reclamación.

Notas informativas publicadas en la web



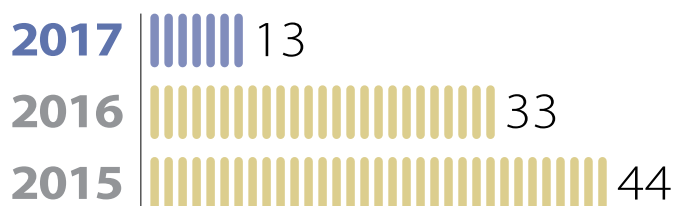
Además de esta información, que es abierta y accesible a todos los usuarios, el CCS proporciona información a los medios de comunicación, por propia iniciativa o a requerimiento de éstos, sobre aspectos relativos a su actividad (fundamentalmente sobre siniestros y sus circunstancias indemnizatorias)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

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

Requisitos de comunicación responsable del CCS

Suficiencia	Se difunde toda la información que requieran los grupos de interés, con una atención especial a las necesidades de los grupos de asegurados afectados por riesgos extraordinarios y por procesos de liquidación de entidades aseguradoras.
Rigor	Los máximos responsables de las direcciones operativas o de la Dirección General elaboran y supervisan las notas informativas, con el fin de garantizar el máximo rigor. Las relaciones con los medios de comunicación se reservan, con carácter general, a la Dirección General y a las direcciones operativas, en estrecha colaboración con los responsables de la política informativa del Ministerio de Economía y Empresa.
Rapidez y actualización temporal	En la provisión y la difusión de la información se procede con la máxima presteza posible sin, por ello, comprometer el rigor y la precisión de los contenidos a incluir, de manera que se reduzcan los riesgos de rectificación de informaciones ya publicadas. La información que afecte a grupos concretos de asegurados (siniestralidades extraordinarias o procesos de liquidación de entidades) se actualiza regularmente, con la periodicidad que resulte más adecuada según el caso.
Sencillez	La información pública se expone de forma sencilla y comprensible, evitando las referencias indirectas, así como los términos técnicos complejos que, en caso de tener que utilizarse, deberán explicarse adecuadamente.

Actuaciones en medios de comunicación (Nº de actuaciones)



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

1.6.2. Canales de comunicación

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

Canales de comunicación con los grupos de interés

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

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

Durante el año 2017 no se han producido quejas ni reclamaciones en relación al acceso a la información que suministra o debería suministrar el CCS.

1.6.3. Imagen institucional: mapa de características

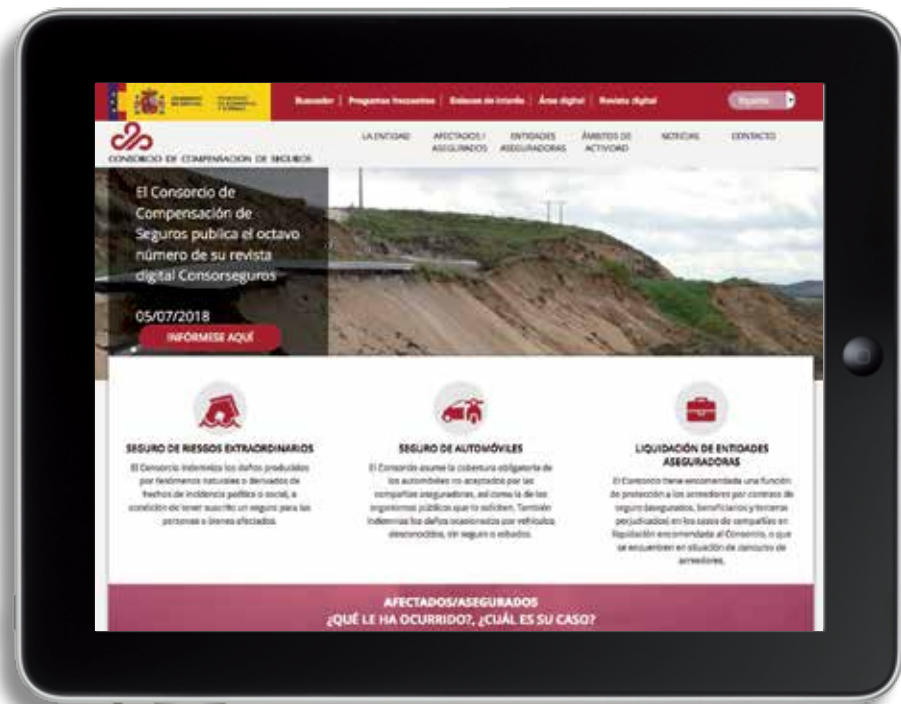
El CCS mantiene el propósito de especificar y dar a conocer sus señas de identidad, con claridad y transparencia y con una continua actualización, según recoge su Plan de Actuación Trienal, con el fin de prestar un mejor servicio y ser percibido por los grupos de interés de la forma más precisa posible.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



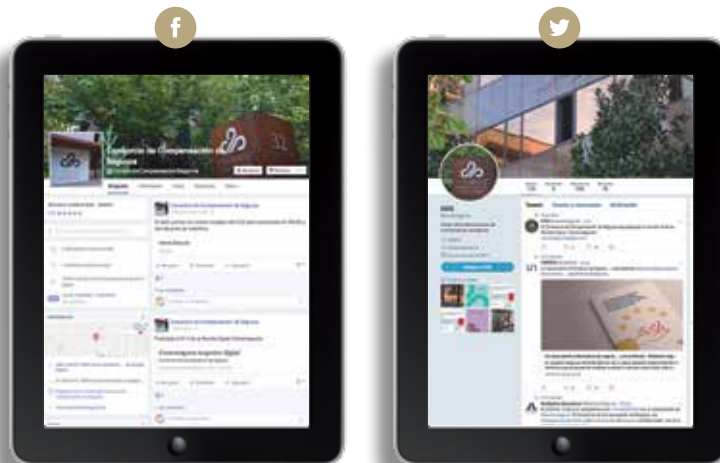
1.6.4. Página web y redes sociales

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

En 2017 recibió cerca de 400.000 visitas y en ella se realizaron 59 actualizaciones de contenidos. El número de visitas no mantiene una tendencia constante ya que está directamente relacionado con la ocurrencia y el alcance de las siniestralidades (número de siniestros y de afectados) que se producen cada año.

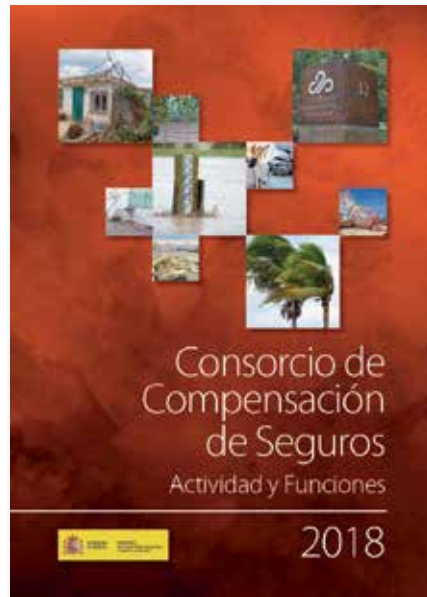


Desde 2013 el CCS utiliza las redes sociales como canal de comunicación con los usuarios y, en su utilización, destacan significativamente los asegurados. Durante 2017 ha realizado un total de 52 actualizaciones de contenidos, cifra que está en relación directa con las siniestralidades más relevantes producidas a lo largo del año.



1.6.5. Folletos divulgativos

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







CONSORCIO DE
COMPENSACION
• DE SEGUROS •

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

La atención a los asegurados en cifras (2017)

Puntuación del CCS

8,28

Otorgada por usuarios encuestados



Llamadas de usuarios

Centro de Atención Telefónica

161.524 recibidas

Centralita Sede Central

12.247 recibidas

Riesgos Extraordinarios

Solicitudes de Indemnización

95.587 recibidas

Importe total de

196 millones de euros

Seguro de Responsabilidad Civil de Automóviles

Solicitudes de Indemnización

15.776 recibidas

Importe total de

58 millones de euros

Plazo medio de tramitación de solicitud de indemnización de seguro

Riesgos Extraordinarios

40 días

RC Automóviles

81 días

Entidades Aseguradoras en Liquidación

1.188 acreedores

Importe total de

1,9 millones de euros

Fichero Informativo de Vehículos Asegurados -FIVA-



1,6 millones de consultas



143

Quejas

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

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

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

2.1. Los asegurados

Cabe subrayar que los principales destinatarios de la actividad del CCS son, decididamente, los asegurados y, por extensión, los mediadores de seguros en su destacado papel de representación de aquéllos. Por ello el CCS les procura especial dedicación y atención a través de una información adecuada, veraz y clara, así como simplificando y agilizando los procedimientos que les afectan y en los que intervienen. Entre los canales establecidos para atender a los asegurados, tienen especial incidencia el portal institucional de Internet y el Centro de Atención Telefónica (CAT). Ambos están en permanente actualización y su objetivo es facilitar al máximo el contacto de los asegurados con el CCS mediante una creciente y paulatina generalización de los procesos automáticos de recepción y tratamiento de consultas, de comunicaciones de daños y de reclamaciones y quejas.

El Servicio de Atención al Asegurado (SAA) ha demostrado ser un complemento idóneo de los canales directos, en su función de atender aquellas reclamaciones que plantean asuntos en los que ya ha habido un pronunciamiento firme por parte de los servicios de la entidad.

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



2.1.1. Ámbitos de relación con los asegurados

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

I. Información general y personalizada.

El CCS pone a disposición de los asegurados los siguientes medios:

	Centro de Atención Telefónica (CAT) 900 222 665 - 952 367 042
	Página web: www.conorseguros.es
	Redes Sociales f @ConsorcioCompensaciónSeguros t @Conorseguros
	Correo electrónico: ccs@conorseguros.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 Centro de Atención Telefónica (900 222 665 - 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. Es importante destacar que en 2017 el teléfono 902 del CAT se sustituyó por un 900, con el fin de facilitar el contacto a los usuarios mediante la gratuidad de la llamada.

Los motivos fundamentales de las llamadas atendidas por el CAT se distribuyen de la forma siguiente:

Llamadas atendidas por el CAT

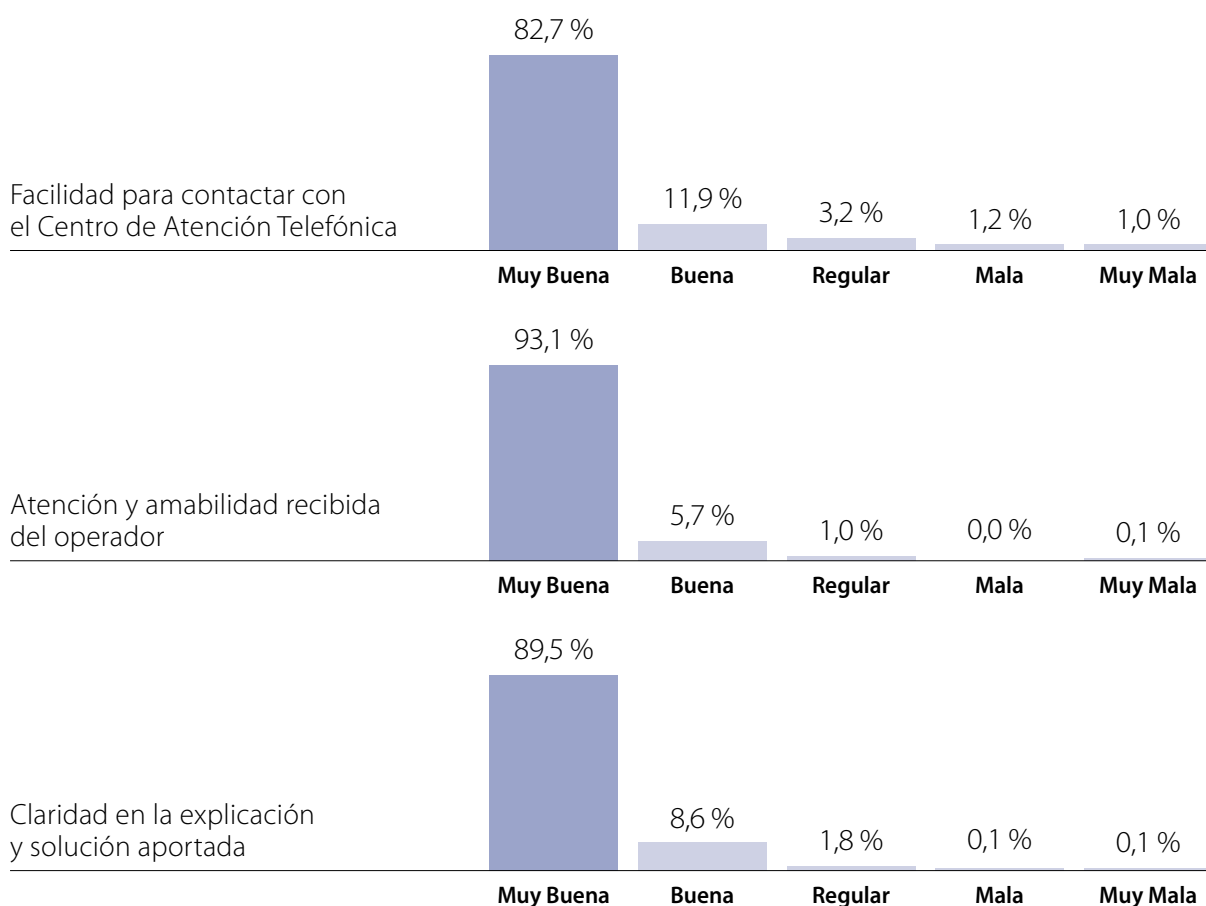
Año	Contratación seguro RC automóviles	Comunicaciones de daños de RR.EE.	Información sobre siniestros		Partes de accidentes	Otros	Nº de llamadas atendidas
			Riesgos extraordinarios	RC automóviles			
2017	15.216	49.808	42.818	25.687	3.434	24.561	161.524
2016	15.127	42.243	17.930	24.577	630	20.006	120.513
2015	13.124	53.517	27.866	24.117	--	22.273	140.897

B. SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

El CCS mantiene un programa de realización sistemática de encuestas a los usuarios del servicio para valorar el grado de satisfacción de los asegurados perjudicados y demás usuarios del servicio de información telefónica suministrado por el CAT. Las encuestas se activan en el momento del cierre de la conversación telefónica y tratan de dar a conocer al CCS el de accesibilidad, la amabilidad en la atención prestada y el nivel de eficacia en la resolución del asunto que motivó la llamada, parámetros, todos ellos, en los que, de forma habitual, se obtienen calificaciones medias superiores a 8 sobre 10. Estas encuestas complementan a las que se realizan a los asegurados indemnizados por riesgos extraordinarios a las que se refiere el apartado 2.1.2. de esta Memoria.

Algunos asegurados solicitan información a través de llamadas a la centralita o al número de información general de la sede central, en lugar de hacerlo a través del CAT. Durante 2017 se atendieron 12.247 llamadas por esta vía (11.079 en 2016). Los resultados obtenidos en estas encuestas son los siguientes:

Preguntas



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 por vía telemática o telefónica. En los servicios centrales se atendieron 920 consultas en 2017, un 62,79% menos que en el ejercicio anterior.

El CCS, con el fin de conocer el grado de satisfacción por la atención recibida y poder hacer las mejoras necesarias en este servicio de información presencial, realiza una medición mediante la entrega aleatoria de cuestionarios a las personas que visitan sus oficinas, que versan sobre la información y los tiempos de respuesta obtenidos. Los resultados de 2017 muestran que para los 5 aspectos medidos, entre el 60% y el 93% de los asegurados otorgaron las mayores calificaciones de satisfacción.

Atención directa en oficinas. Valoración del Cliente

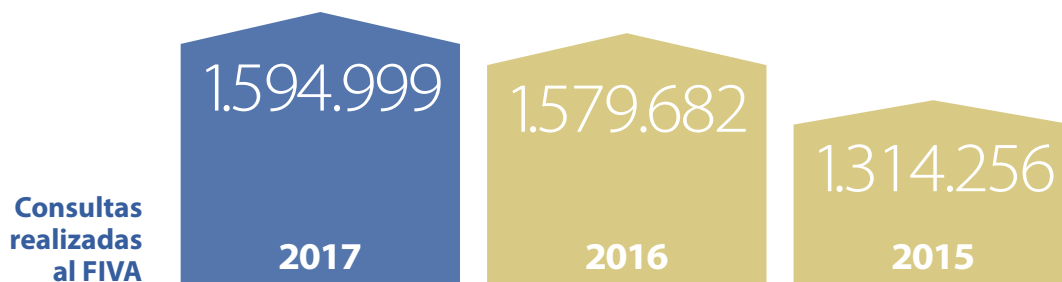
Aspectos	% Puntuación máxima
Evaluación de la respuesta del CCS a la petición	60,39%
Atención del personal del servicio de información	70,83%
Información recibida	93,24%
Tiempo de respuesta	85,35%
Transferencia correcta a otra unidad o persona	84,25%



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

El Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA), gestionado por el CCS, es un instrumento a través del cual las personas e instituciones autorizadas, entre ellas las víctimas de accidentes de circulación, pueden obtener información sobre el aseguramiento de los vehículos implicados en tales siniestros. La consulta al fichero se realiza mediante impreso descargable desde la página web del CCS.

En el año 2017, las consultas al FIVA atendidas crecieron un 0,96% 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 Registro, cuya información es pública y está referida a los seguros obligatorios vigentes en cada momento en España, pudiendo consultarse a través de la página web del CCS. Para facilitar la obtención de información, además del acceso genérico a la misma, el CCS ha dispuesto distintos criterios de búsqueda, como son, entre otros, el ámbito territorial -estatal o por comunidad autónoma- de los seguros, las actividades para las que estos se exigen o las fechas de entrada en vigor.

Seguros obligatorios recogidos en el registro (a 23-03-2018)

Ámbito	Número
Estatad	18
Autonómico	164
Total	182

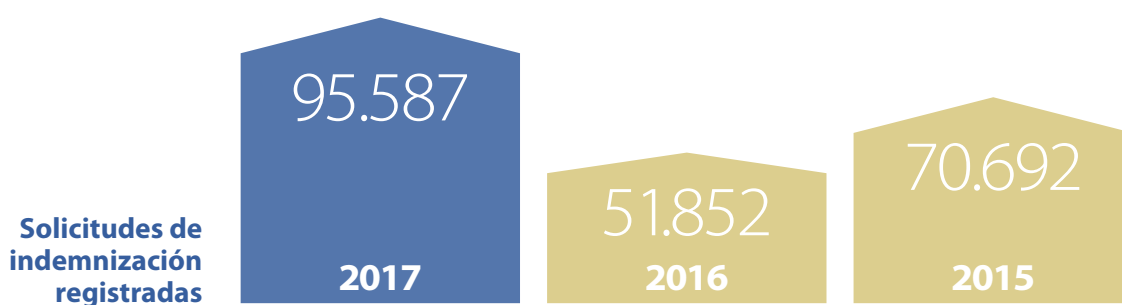
IV. Comunicación de daños y solicitud de indemnización.

A. RIESGOS EXTRAORDINARIOS

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

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

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



En el ejercicio 2017 se han recibido 95.587 solicitudes de indemnización por riesgos extraordinarios, un 84,34% más que en el año anterior. La causa principal de este aumento tan significativo han sido dos grandes siniestralidades, las tempestades ciclónicas atípicas (TCA) Kurt y Ana.



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

El porcentaje de utilización de cada una de las vías de comunicación de daños para las siniestralidades extraordinarias más destacadas de 2017 se representa en la siguiente tabla.

Siniestralidades	Teléfono %	Internet %	Papel %	Total %
Inundaciones en la Comunidad Valenciana (enero)	75,07	23,15	1,78	100
TCA Kurt (febrero)	25,47	12,23	62,30	100
Inundaciones en la Comunidad Valenciana (marzo)	79,82	19,63	0,55	100
Inundaciones en Andalucía Occidental (octubre)	76,39	23,45	0,16	100
TCA Ana (diciembre)	53,17	11,90	34,93	100
Porcentajes promedio	61,98	18,09	19,94	100

Según se aprecia en la siguiente tabla, en cuanto a quién comunica los daños, la vía telefónica es utilizada, preferentemente, por los mediadores de seguros y por los asegurados; en tanto que el recurso de internet es utilizado en mayor medida por las entidades aseguradoras.

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

	Vía	Entidad aseguradora %	Mediador de seguros %	Asegurado (*) %	Total %
2017	Telefónica	5,67	48,95	45,38	100
	Internet	64,19	31,18	4,63	100
2016	Telefónica	7,01	46,85	46,14	100
	Internet	53,39	39,89	6,72	100

* Asegurado, representante legal, familiar o amigo

En períodos de siniestralidad importante o más frecuente, con significativo aumento del recurso al CAT, éste activa un "buzón de rebose" con el fin de que ninguna llamada quede desatendida. Los operadores del CAT devuelven la llamada a los usuarios que no hubieran podido ser atendidos en su comunicación de daños por saturación de líneas. La devolución de la llamada por el CAT se realiza en la franja horaria solicitada por el usuario y en un plazo máximo de 72 horas.



En 2017 el buzón de rebose del CAT fue activado solamente en el mes de enero por siniestralidades acontecidas en diciembre de 2016 en las provincias de Málaga, Murcia, Alicante, Castellón y Valencia.

En 2017 las siniestralidades más importantes fueron las producidas por las tempestades Kurt (febrero) y Ana (diciembre) en el norte y este de la Península Ibérica. A éstas hay que añadir las que afectaron, por inundación, a distintas zonas de la Comunidad Valenciana (enero y marzo) y Andalucía Occidental (octubre).

B. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL DE AUTOMÓVILES

En el ámbito de la responsabilidad civil derivada de la circulación de vehículos a motor, los perjudicados pueden solicitar la indemnización por daños sufridos en hechos de la circulación a través del CAT (teléfono 900 222 665 o 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.consorseguros.es).

En 2017, 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 11.129 terceros perjudicados en accidentes de circulación, correspondiendo la mayoría de las indemnizaciones (el 82%) a accidentes ocasionados por vehículos sin seguro.

Recobros por el CCS (en miles de €)

Año	Controversia	Recobros Convencionales	TOTAL
2017	5.353,08	6.264,45	11.617,53
2016	6.748,64	5.798,87	12.547,51
2015	7.506,30	5.755,25	13.261,55

El CCS ejerce posteriormente una acción de recobro de los siniestros que abona a los perjudicados por hechos de la circulación causados por vehículos sin seguro. Con esta acción se reduce la carga financiera sobre el resto de los asegurados, al recuperar parte de los desembolsos del fondo de garantía en el seguro de automóviles. Los recobros por controversia se ejercen contra las aseguradoras, al comprobarse que el accidente causado por un vehículo presuntamente sin seguro no era finalmente tal, mientras que los recobros convencionales se ejercen contra los particulares que circulaban sin seguro.

En este último año ha aumentado la cartera de vehículos oficiales asegurados como consecuencia de la ampliación de los parques automovilísticos de estos organismos.

Número de indemnizaciones abonadas

Año	Seguro directo		Fondo de garantía				Total
	Particulares	Oficiales	Sin seguro	Desconocido	Robado	Entidades en liquidación	
2017	195	4.452	9.135	1.536	458	0	15.776
2016	198	3.806	10.017	1.705	429	0	16.155
2015	174	3.920	10.694	1.770	436	0	16.994



V. Evaluación de pérdidas e indemnización. Impulso de los acuerdos extrajudiciales

Los daños por los que se solicita indemnización al CCS son evaluados por un perito designado por la entidad. El perito, actuando por cuenta del CCS, recaba de los asegurados la información necesaria sobre las circunstancias del evento causante y las condiciones de aseguramiento: vigencia de la póliza en el momento del siniestro, pago del recargo, importe de capital asegurado, condiciones de la póliza, bienes siniestrados, etc. En función de estas comprobaciones y de la correspondiente tramitación se realiza, si procede, el pago de la indemnización que corresponda al beneficiario de la póliza.



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

Riesgos extraordinarios (millones €)

Año	Recargos imputados (R)	Siniestralidad del ejercicio (S)	Ratio S/R	Nº de solicitudes de indemnización
2017	753,4	196,3	26,1%	95.587
2016	745,7	223,2	29,9%	51.852
2015	726,7	227,2	31,3%	70.692

RC Automóvil - Seguro directo (millones €)

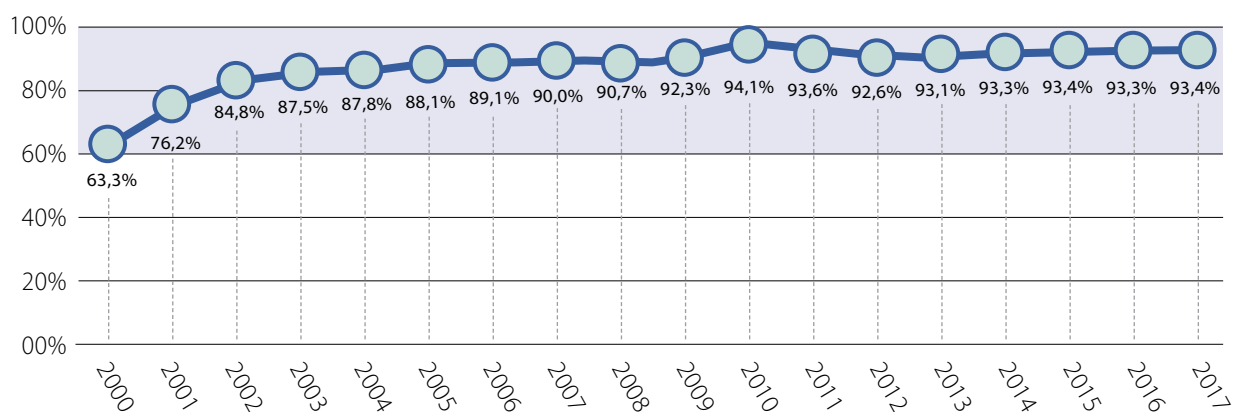
Año	Primas (P)	Siniestralidad del ejercicio (S)	Ratio S/P	Nº de solicitudes de indemnización
2017	8,6	7,8	90,3%	8.645
2016	8,5	9,6	113,2%	7.762
2015	9,1	9,3	101,4%	7.756

RC Automóvil - Fondo de garantía (millones €)

Año	Recargos imputados (R)	Siniestralidad del ejercicio (S)	Ratio S/R	Nº de solicitudes de indemnización
2017	84,6	49,9	58,9%	23.188
2016	98,1	49,0	49,9%	26.011
2015	96,6	59,0	61,1%	27.256

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

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



Además de participar activamente en la elaboración de la propuesta de nuevo “Baremo” (convertida en Ley 35/2015), el CCS está participando en la Comisión de Seguimiento prevista en la disposición adicional primera de la Ley citada. La Comisión de Seguimiento tiene por objeto analizar la puesta en funcionamiento del nuevo “Baremo”, sus repercusiones jurídicas y económicas y proponer mejoras. Durante 2017 la Comisión de Seguimiento –y en su seno el propio CCS– ha sido especialmente activa emitiendo recomendaciones a todos los intervinientes en el proceso de gestión de las indemnizaciones (aseguradoras, perjudicados, abogados, peritos médicos, centros hospitalarios y de rehabilitación, actuarios de seguros...) para que dicho proceso se lleve a cabo con arreglo al espíritu de la nueva normativa legal. Destaca en ese sentido el compromiso del CCS con la “Guía de buenas prácticas” emitida por la Comisión de Seguimiento. Ese compromiso, que no pretende otra cosa que dar un trato justo, ágil, transparente y protector a las víctimas de los accidentes por parte del CCS, se ha plasmado en la publicación de la referida guía en la web del CCS y en la difusión en ésta de ese compromiso explícito con el siguiente texto:

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

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

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

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

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

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

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

Una de las medidas que se pone en marcha cuando se encomienda un proceso de liquidación al CCS, con el fin de paliar los efectos negativos de la no continuidad en la gestión empresarial, es la cesión de oficio de la cartera de seguros de la entidad en liquidación. Con ello se persigue principalmente que los asegurados continúen con su cobertura de seguro, evitando situaciones de riesgo que se podrían producir en otro caso, además de, si fuera posible, salvaguardar puestos de trabajo, con el beneficio para la economía nacional que ello reporta.

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

Periodo	Número de acreedores	Importe nominal créditos (millones €)	Importe oferta compras (millones €)	% Importe oferta/Importe nominal
Año 2017	1.188	1,9	1,9	100,00%
Año 2016	8.939	2,4	2,3	95,83%
Año 2015	2.664	3,5	3,5	100,00%
Acumulado hasta 31-12-2014	791.126	939,9	784,3	83,45%
TOTALES	803.917	947,7	792,0	83,57%

Durante el año 2017 el CCS asumió dos nuevas liquidaciones:

- Asociación de Socorros del Personal del Banco Español de Crédito, M.P.S. a Renta Fija.
- Montepío de Conductores de Automóviles de Valladolid y Provincia, Mutualidad de Previsión Social.

Asimismo, a lo largo de este año el CCS finalizó 2 procesos de liquidación, correspondientes a:

- Sociedad Andaluza de Seguros, S.A.
- Cisne Aseguradora, S.A.

Al cierre del ejercicio se encontraban pendientes 13 procesos de liquidación. Desde que en 1984 se instituyera este procedimiento, hasta el 31 de diciembre de 2017, se han aprobado un total de 304 planes de liquidación.

Distribución por ramos de seguros en los que actuaban las entidades en liquidación y en concurso (1984-2017)

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



La actuación del CCS en este campo es destacable por la protección de los derechos de los asegurados y de la reputación del sector asegurador, pues minimiza los posibles efectos negativos para los asegurados como consecuencia del proceso de insolvencia y posterior liquidación de una entidad aseguradora.



Desde el inicio de la actividad de la Comisión Liquidadora de Entidades Aseguradoras (CLEA) en 1984 hasta la actualidad las ofertas de compra de créditos realizadas a los acreedores por contrato de seguro lo han sido, en promedio, por el 83,56% del importe de los créditos que estos acreedores tenían con las entidades que han entrado en liquidación.



VII. Reclamaciones y quejas

El Servicio de Atención al Asegurado (SAA) recibe, tramita y resuelve las reclamaciones y quejas que los asegurados o sus representantes plantean al CCS por vía postal o por vía telemática. La presentación telemática se cursa a través de la web del CCS, donde puede consultarse como ayuda y orientación la "Guía práctica de tramitación de quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Asegurado".

En 2017 se registraron en el SAA 143 reclamaciones, que representan un 1,12 por mil del total de expedientes de siniestros abiertos en el año (127.430). Las citadas reclamaciones se resolvieron prácticamente 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
2017	143	142	1	1,1	32,0%
2016	53	53	0	0,6	55,0%
2015	64	64	0	0,6	31,5%

Sobre las causas que han dado origen a las reclamaciones, el 85% del total registrado lo ha sido por la resolución final dictada en el expediente, mientras que el 15% lo ha sido por aspectos sobre la tramitación.

Disconformidades sobre la resolución final

Cobertura y procedencia de la indemnización	35%
Procedimiento de valoración y cuantificación de daños	35%
Bienes afectados y su inclusión o no en la cobertura	17%
Consideración del evento como extraordinario	11%
Reclamaciones no admitidas	2%

En 2017 el tiempo medio de tramitación de las reclamaciones que llegaron al SAA, desde que se registraron hasta que se resolvieron, fue de 2 días. A este respecto, el Reglamento del SAA establece un periodo de 2 meses para la resolución de estas reclamaciones.

2.1.2. Calidad del servicio

I. Medición de la calidad del servicio

En la línea de los objetivos estratégicos de la entidad, recogidos en los Planes de Actuación Trienal, y sobre todo en lo que atañe a la mejora constante de las prestaciones, el CCS procura asegurar unos niveles elevados de calidad en los servicios que presta, lo que tiene una de sus concreciones más notorias en el proceso de tramitación y pago de las solicitudes de indemnización, cuyos plazos la entidad procura reducir al máximo.

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)
2017	97.772	40	34	55
2016	31.775	60	36	89

RC Automóviles

Año	Número de pagos	Número de días		
		Media (1)	Mediana (2)	Percentil 80 (3)
2017	4.132	81	69	128
2016	4.417	89	65	124

(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 2017 se reflejan en la siguiente tabla.

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

Mayores siniestralidades de 2017		Nº días tramitación	
		Media	Mediana
Inundaciones en la Comunidad de Valencia (enero)	Registro	1,38	1,00
	Tasación	45,35	36,00
	Último pago	10,01	8,00
TCA Kurt (febrero)	Registro	3,57	1,00
	Tasación	84,14	64,00
	Último pago	15,00	8,00
Inundaciones en la Comunidad de Valencia (marzo)	Registro	1,08	1,00
	Tasación	44,15	38,00
	Último pago	8,39	7,00
Inundaciones en Andalucía Occidental (octubre)	Registro	1,12	1,00
	Tasación	37,73	32,00
	Último pago	8,68	8,00
TCA Ana (diciembre)	Registro	2,39	1,00
	Tasación	27,69	23,50
	Último pago	6,47	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 marzo de 2018

Debido fundamentalmente a su complejidad técnica, la fase de peritación de los daños concentra la mayor parte de los plazos de tramitación. La presteza que se pretende conseguir en ella debe conjugarse necesariamente con un imprescindible rigor técnico. No obstante, y con el propósito de ofrecer una respuesta rápida a las necesidades de los asegurados para la reparación o reconstrucción de lo dañado, el CCS impulsa una política de concesión de anticipos a cuenta de la indemnización final. Con tal objetivo el CCS, sobre todo ante siniestros de cierta cuantía, recomienda a los peritos la emisión de informes que, sobre la base de las estimaciones mínimas de los importes previsibles del daño, propongan el abono de cantidades a cuenta. El importe de los anticipos en 2017 ha superado de forma significativa al de los dos años anteriores.

Anticipos a cuenta de la indemnización final

Riesgos extraordinarios

	2017	2016	2015
Número de anticipos	232	81	241
Importe anticipado (€)	28.554.103	4.951.082	19.721.877
Importe promedio por anticipo (€)	123.078	61.124	81.834

II. Niveles de satisfacción de los asegurados

Es indudable que la cobertura de los riesgos extraordinarios reviste para el CCS una especial significación desde la perspectiva de los recursos operativos y financieros. Ello obedece al gran volumen de pérdidas indemnizadas y al número elevado de solicitudes de indemnización. Es la razón por la que la entidad está altamente interesada en conocer el nivel de satisfacción de los asegurados con todo el proceso de gestión de sus expedientes de siniestro. Para ello se realizan estudios, a través de empresas especializadas, sobre la calidad del servicio según la percepción de los asegurados.

Esa medición se realiza a través de encuestas telefónicas en las que se solicita del asegurado una valoración de las variables que intervienen en el proceso de tramitación de los expedientes: 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).

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

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

Durante 2017 se han realizado los siguientes estudios sobre el nivel de satisfacción de los afectados por distintas siniestralidades:

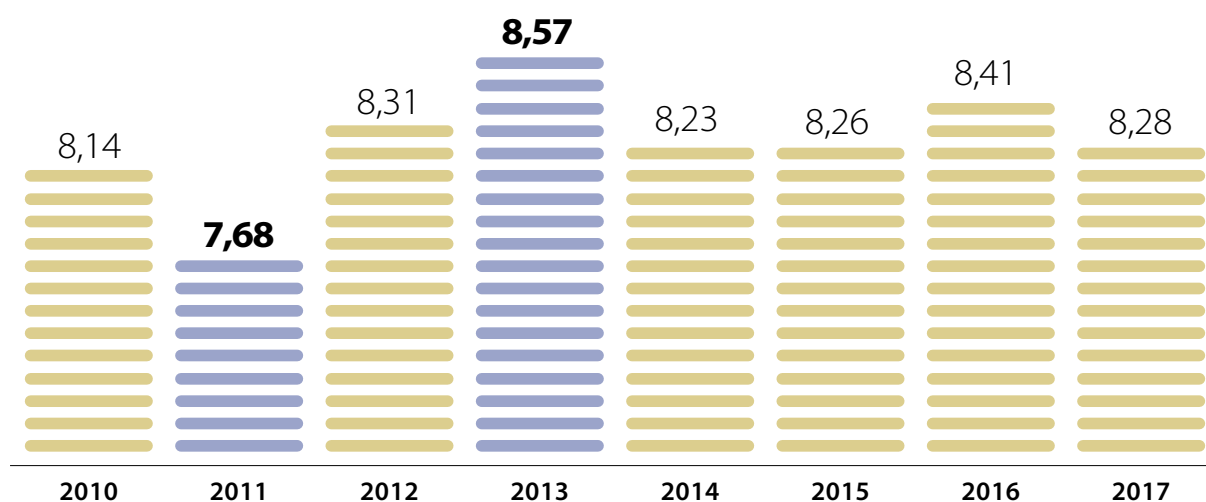
Encuestas de satisfacción 2017

Siniestralidad	Fecha	Número de encuestas	Grado de satisfacción general (sobre 10)
Inundación en la Comunidad Valenciana	Noviembre 2016	311	8,12
Inundación en Huelva y Cádiz	Noviembre 2016	377	8,53
Inundación en Málaga	Diciembre 2016	453	8,32
Inundación en Murcia	Diciembre 2016	429	8,15
Inundación en la Comunidad Valenciana	Diciembre 2016	374	8,33
Inundación en Almería	Diciembre 2016	159	7,94
Inundación en Baleares	Diciembre 2016	274	8,29
Inundación en la Comunidad Valenciana	Enero 2017	371	8,35
Inundación en Málaga (ciudad)	Febrero 2017	336	8,33
Inundación en Alicante	Marzo 2017	414	8,45

Las encuestas correspondientes a las siniestralidades del último semestre de 2017 (que en parte continuarán siendo gestionadas durante los primeros meses de 2018) se han realizado en 2018 y de sus resultados se dará cuenta en la memoria del próximo ejercicio 2018.

Grado de Satisfacción General 2010-2017

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



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

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

Inundación en la Comunidad Valenciana Noviembre 2016	66,1
Inundación en Huelva y Cádiz Noviembre 2016	61,7
Inundación en Málaga Diciembre 2016	68,3
Inundación en Murcia Diciembre 2016	62,2
Inundación en la Comunidad Valenciana Diciembre 2016	63,5
Inundación en Almería Diciembre 2016	65,3
Inundación en Baleares Diciembre 2016	54,1
Inundación en la Comunidad Valenciana Enero 2017	70,1
Inundación en Málaga (ciudad) Febrero 2017	73,9
Inundación en Alicante Marzo 2017	70,2

El mayor grado de conocimiento previo del CCS por parte de los perceptores se registra en la ciudad de Málaga, con un porcentaje cercano al 74%.

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

Inundación en la Comunidad Valenciana Noviembre 2016	8,33
Inundación en Huelva y Cádiz Noviembre 2016	8,72
Inundación en Málaga Diciembre 2016	8,64
Inundación en Murcia Diciembre 2016	8,53
Inundación en la Comunidad Valenciana Diciembre 2016	8,33
Inundación en Almería Diciembre 2016	8,76
Inundación en Baleares Diciembre 2016	8,19
Inundación en la Comunidad Valenciana Enero 2017	8,64
Inundación en Málaga (ciudad) Febrero 2017	8,65
Inundación en Alicante Marzo 2017	8,82

La calidad de la atención prestada por el CAT es siempre muy bien valorada, indicativo que en el caso de las inundaciones de Alicante de marzo de 2017 obtuvo la valoración más alta, con una media de 8,82.

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

Inundación en la Comunidad Valenciana Noviembre 2016	8,67
Inundación en Huelva y Cádiz Noviembre 2016	8,60
Inundación en Málaga Diciembre 2016	8,31
Inundación en Murcia Diciembre 2016	8,08
Inundación en la Comunidad Valenciana Diciembre 2016	8,14
Inundación en Almería Diciembre 2016	7,64
Inundación en Baleares Diciembre 2016	8,14
Inundación en la Comunidad Valenciana Enero 2017	7,52
Inundación en Málaga (ciudad) Febrero 2017	8,57
Inundación en Alicante Marzo 2017	8,25

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

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

Inundación en la Comunidad Valenciana Noviembre 2016	8,35
Inundación en Huelva y Cádiz Noviembre 2016	8,75
Inundación en Málaga Diciembre 2016	8,53
Inundación en Murcia Diciembre 2016	8,38
Inundación en la Comunidad Valenciana Diciembre 2016	8,56
Inundación en Almería Diciembre 2016	8,37
Inundación en Baleares Diciembre 2016	8,23
Inundación en la Comunidad Valenciana Enero 2017	8,41
Inundación en Málaga (ciudad) Febrero 2017	8,56
Inundación en Alicante Marzo 2017	8,57

La labor del perito y el trato que reciben de él los asegurados es siempre uno de los puntos mejor valorados, con una puntuaciones medias que van de del 8,23 en Baleares al 8,75 en Huelva y Cádiz.

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

Inundación en la Comunidad Valenciana Noviembre 2016	7,86
Inundación en Huelva y Cádiz Noviembre 2016	8,26
Inundación en Málaga Diciembre 2016	8,09
Inundación en Murcia Diciembre 2016	7,84
Inundación en la Comunidad Valenciana Diciembre 2016	8,00
Inundación en Almería Diciembre 2016	7,81
Inundación en Baleares Diciembre 2016	7,81
Inundación en la Comunidad Valenciana Enero 2017	8,09
Inundación en Málaga (ciudad) Febrero 2017	8,20
Inundación en Alicante Marzo 2017	8,26

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

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

Inundación en la Comunidad Valenciana Noviembre 2016	7,46
Inundación en Huelva y Cádiz Noviembre 2016	7,93
Inundación en Málaga Diciembre 2016	7,73
Inundación en Murcia Diciembre 2016	7,41
Inundación en la Comunidad Valenciana Diciembre 2016	7,78
Inundación en Almería Diciembre 2016	7,17
Inundación en Baleares Diciembre 2016	7,73
Inundación en la Comunidad Valenciana Enero 2017	7,59
Inundación en Málaga (ciudad) Febrero 2017	7,67
Inundación en Alicante Marzo 2017	7,88

Ésta es siempre la variable peor valorada pero, aun así, presenta un alto grado de satisfacción. En las encuestas realizadas en 2017 la puntuación media de las siniestralidades consideradas ha sido de 7,63.

2.1.3. Relaciones con los mediadores de seguros y otras instituciones

El CCS dedica especial atención a las relaciones con los mediadores de seguros (agentes y corredores) y con ello quiere poner de relevancia la significativa contribución de estos profesionales en la atención a los asegurados, asesorando a éstos y gestionando en su nombre las actuaciones ante el CCS. En ese contexto de colaboración y de mutuo entendimiento entre los mediadores de seguros y el CCS se enmarcan las frecuentes jornadas que sobre la actividad aseguradora del CCS vienen organizando, con la participación de la entidad, los diferentes colegios y otras organizaciones de la mediación.

Fruto de esa creciente atención cabe destacar la impartición de conferencias sobre el papel y la actividad del CCS en el sistema asegurador español, como la que se realizó en el Colegio de A Coruña en el mes de mayo de 2017; la participación en los actos conmemorativos del 40 aniversario de la creación de ADECOSE, en especial en el acto celebrado el 1 de junio de 2017, y la intervención en el vídeo institucional emitido por esta asociación con tal motivo; la intervención formativa en la recientemente constituida Escuela Nacional de Corredores de Seguros; la colaboración en los boletines mensuales informativos y divulgativos que viene elaborando y difundiendo la asociación E2K y en los proyectos formativos de la asociación Cojebro; la participación en los actos y conferencias conmemorativas de los 25 años de la Ley de Mediación en Seguros Privados de 1992; y la asistencia por invitación a los actos organizados por todas las asociaciones, tales como los Premios Solidarios Espabrok.

Si el CCS valora muy positivamente el papel que desempeñan los mediadores de seguros y sus Colegios y asociaciones y fruto de esa valoración mantiene unas relaciones institucionales sobresalientes con el sector de la mediación, la valoración positiva se produce también en el sentido inverso. Al igual que ocurriera en ejercicios precedentes, el CCS ha resultado premiado durante 2017 por la mediación de seguros. Así, en el mes de marzo de 2017, la asociación APROCOSSE, en el marco de la feria FORINVEST, concedió al CCS el Premio a la Excelencia Empresarial por su eficaz y equitativa gestión de las indemnizaciones en un entorno tan especial marcado por la intensidad de los daños y el número de afectados como es el de las siniestralidades de riesgos extraordinarios. Y en junio de 2017 el Colegio de Mediadores de Seguros de Murcia celebró un homenaje al CCS para reconocer a la entidad la gestión realizada con ocasión de los daños producidos a bienes y personas aseguradas por el terremoto de Lorca de 2011 y por las inundaciones en la zona del Mar Menor en diciembre de 2016, que afectaron de forma generalizada a numerosas localidades y muy especialmente a Los Alcázares.

Por otro lado, el CCS presta también atención a las organizaciones que representan a los propios asegurados. En el caso de asegurados particulares el CCS se pone a disposición de las asociaciones de consumidores para facilitar información y aclarar aspectos de las coberturas del CCS, asociaciones a las que se envían publicaciones que pudieran serles de interés en su labor de asesoramiento. Respecto de las grandes empresas, es de interés del CCS continuar fortaleciendo sus relaciones con las dos asociaciones españolas de gerentes de riesgos: AGERS e IGREA. Durante este año 2017, el CCS ha continuado manteniendo una permanente y excelente relación con las directivas de ambas asociaciones, siendo invitado siempre a participar y asistir a los foros, convenciones, presentaciones de manuales y publicaciones y cursos de formación que anual u ocasionalmente organizan ambas.

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 Euskasegur, otorgado por el Consejo de Mediadores de Seguros del País Vasco	2014
Premio Mediaoro, otorgado por el Colegio de Mediadores de Seguros de Navarra	2015
Premio otorgado por el Colegio de Mediadores de Seguros de Zaragoza y Teruel	2015
Premio a la Excelencia Empresarial, otorgado por Aprocosé	2017
Placa de reconocimiento otorgada por el Colegio de Mediadores de Seguros de Murcia	2017
Placa de honor del Colegio Oficial de Ingenieros Agrónomos de Centro y Canarias	2018



2.2. Las entidades aseguradoras



Para el CCS la relación con las entidades aseguradoras en el marco de la más estrecha colaboración representa un requisito fundamental en la operatividad y funcionalidad de la entidad y de las diferentes soluciones aseguradoras que ésta gestiona. Dichas entidades son un interlocutor principal y un referente imprescindible en la dinámica y evolución del CCS, y están en el centro de la sostenibilidad y proyección futura de nuestra entidad.

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

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



2.2.1. La colaboración en la cobertura de riesgos extraordinarios

I. Producción y distribución de la cobertura

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

Riesgos extraordinarios

Evolución del número de pólizas por ramos

Año	Daños en los bienes	Pérdidas de beneficios	Daños personales
2017	51.764.204	15.768.643	56.681.502
2016	49.578.924	15.150.495	54.806.947
2015	48.157.156	14.873.623	52.021.579

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

Año	Daños en los bienes	Pérdidas de beneficios	Daños personales
2017	5.596.160	313.844	10.282.412
2016	5.410.241	304.083	10.260.850
2015	5.329.939	266.150	9.463.470

Euros constantes año 2017.

El número total de pólizas con cobertura de riesgos extraordinarios sobrepasa los 124 millones, siendo el importe total de los capitales asegurados de 16,19 billones de euros, lo que evidencia la importancia cuantitativa de la colaboración entre el CCS y las compañías aseguradoras.



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

Para la tramitación de las solicitudes de indemnización, de valoración de los daños y de abono de la indemnización al asegurado por siniestros extraordinarios, existe un procedimiento de aplicación general para los riesgos cubiertos por el sistema. La excepción es la tempestad ciclónica atípica (TCA), que tiene un procedimiento específico, porque si bien, en general, la cobertura del CCS es automática e independiente de la intensidad del fenómeno de inundación, embate de mar, terremoto etc., en el caso de la TCA la actuación del CCS se produce cuando los vientos generadores de los daños hubiesen superado el umbral de velocidad de 120 Km/h o hubiesen adoptado la forma de tornado.

En el caso general, el CCS, como asegurador directo de los riesgos extraordinarios, asume desde el primer momento la gestión del siniestro (recepción y registro de la solicitud de indemnización, valoración pericial de los daños, tramitación del siniestro y abono de la indemnización al asegurado por transferencia bancaria). Por tanto, tras la ocurrencia de un siniestro de riesgos 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.

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

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

a. En supuestos de 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. El CCS procede a dichos reembolsos, una vez efectuadas las comprobaciones necesarias, a través de revisiones muestrales con criterios estadísticos o a través de revisiones individualizadas de siniestros, dependiendo de los importes de éstos, junto con la compensación por los gastos en que hubieran incurrido las entidades.

b. En los casos de 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 obligatorio del automóvil (SOA)

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



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

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

Tramitaciones realizadas a través del sistema SCCS en 2017

Riesgos extraordinarios	RC Automóviles	RC Automóviles - Fondo de garantía		Total
	Seguro directo	Sin seguro	Robado	
4.226	54	3.339	119	7.738

II. Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA)

Se trata de un fichero que, gestionado por el CCS y alimentado por las entidades aseguradoras, tiene por finalidad facilitar información a las víctimas de accidentes de circulación y a instituciones y órganos autorizados -entre ellos, las entidades aseguradoras- sobre el aseguramiento de los vehículos implicados en dichos accidentes. Se pretende conseguir así un doble objetivo: por un lado, facilitar el proceso de indemnización de las víctimas y, por otro, controlar el efectivo cumplimiento de la obligación de aseguramiento de los vehículos automóviles. En este sentido, el CCS viene colaborando con la Dirección General de Tráfico para luchar contra la circulación de vehículos sin el correspondiente seguro obligatorio, para lo cual se ponen a disposición de ese centro directivo los datos existentes en el FIVA.

Todas las entidades aseguradoras que operan en el ramo de autos, incluidas las que lo hacen en régimen de Derecho de Establecimiento o en Libre Prestación de Servicios, están obligadas a comunicar diariamente al FIVA todas las altas y bajas de vehículos a motor asegurados por ellas. La comunicación de los datos se lleva a cabo de forma rápida y simplificada a través de un proceso telemático.



En 2017 el número de entidades que facilitaron datos al FIVA por emitir pólizas de seguros de responsabilidad civil de automóviles fue de 67.

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

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



Consultas al FIVA

Del total de consultas efectuadas al FIVA en el año 2017, que ascendieron a 1.594.999, correspondieron a entidades aseguradoras 950.212 (un 59,77 %), prácticamente todas ellas realizadas por vía electrónica. El resto de las consultas procedieron de particulares, juzgados, fiscalía, centros sanitarios y otros interesados.

Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA)

	2017	2016	2015
Nº de vehículos en el fichero	30.613.146	29.838.361	29.125.792
Nº de consultas totales	1.594.999	1.579.682	1.314.256
Nº consultas efectuadas por entidades aseguradoras	950.212	966.341	724.710



III. Representante para liquidación de siniestros.

El CCS como Organismo de Información

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

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

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

Organismo de Información. 2017

Nº de solicitudes de información recibidas/realizadas por el CCS

Recibidas sobre matrículas españolas	3.899
Realizadas sobre matrículas extranjeras	2.738

En la actualidad 61 entidades del total que operan en España tienen designado representante en cada uno de los países del Espacio Económico Europeo, y así consta en los registros correspondientes.

IV. Colaboración con OFESAUTO.

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

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

En el ámbito interno durante 2017 ha destacado la activa participación del CCS en la formulación de una propuesta de actualización de la regulación legal de OFESAUTO, propuesta que finalmente devino en la Orden EIC/764/2017, de 26 de julio (BOE de 4 de agosto de 2017).

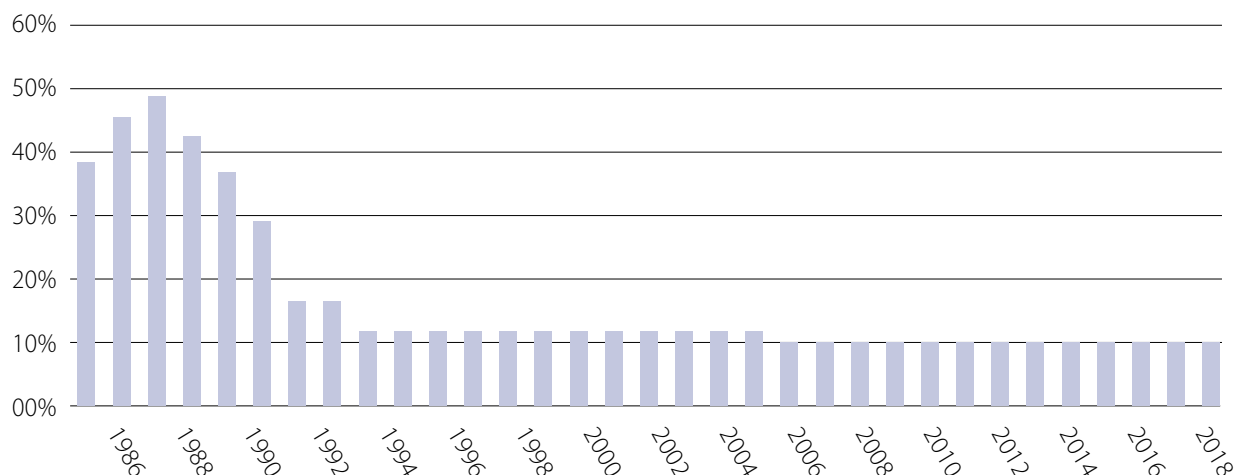
Por lo que se refiere al ámbito internacional, también durante 2017 y en el seno del Council of Bureaux (CoB), se produjeron importantes avances en el proyecto de armonización o unificación de la estructura internacional del sistema de la Carta Verde (al que pertenece OFESAUTO en su condición de buró u oficina nacional de seguro) y del sistema de la 4ª Directiva (al que pertenece el CCS como fondo de garantía y organismo de información y OFESAUTO como organismo de indemnización). Los dos sistemas tienen un doble objetivo común –facilitar el tráfico internacional de vehículos portando la garantía del seguro obligatorio y proteger a las víctimas de los accidentes transfronterizos- y el CCS y OFESAUTO han mantenido durante 2017 un apoyo coordinado a ese proceso de unificación, como un ejemplo más de la colaboración público-privada tan singular del seguro español. Fruto de esa actitud ha sido la aceptación por los organismos involucrados en los dos sistemas de la propuesta conjunta presentada en 2017 por el CCS y OFESAUTO para celebrar en Madrid en junio de 2018 las asambleas anuales de los dos sistemas juntas por primera vez en la historia del CoB, bajo la denominación –también propuesta por el CCS y OFESAUTO- de “International Motor Insurance Convention” (IMIC).

2.2.3. Relaciones en el seguro agrario combinado

Tres importantes funciones tiene atribuidas el CCS en el sistema español del seguro agrario combinado (SAC): la participación en el cuadro de coaseguro junto con otras entidades aseguradoras; el papel de reasegurador del sistema, y el control de las peritaciones de las explotaciones siniestradas.

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

Participación del CCS en el cuadro del coaseguro de Agroseguro



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

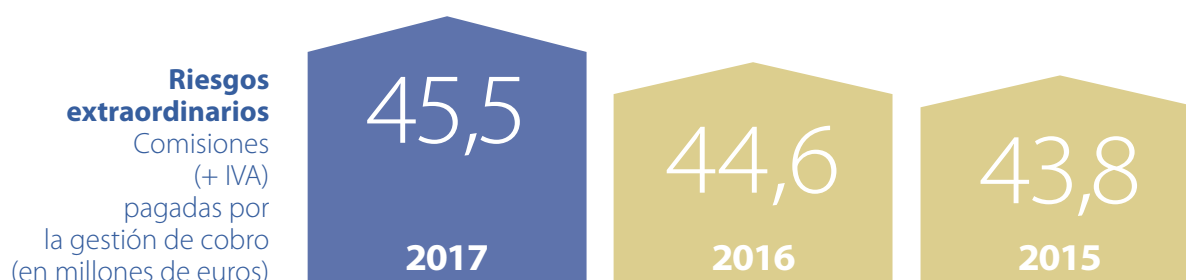
2.2.4. Relaciones de colaboración en la liquidación de recargos

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

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

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

Las entidades aseguradoras, por su labor recaudatoria de recargos a favor del CCS en el seguro de riesgos extraordinarios, perciben una comisión del 5% del importe de los recargos liquidados.



2.2.5. Otros ámbitos de relación con las entidades aseguradoras

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

- El CCS está integrado en el **Pool Español de Riesgos Medioambientales (PERM)** desde el 1 de enero de 1998. Se trata de un pool de correaseguro que ofrece cobertura sobre los daños y perjuicios causados por contaminación a condición de que se hubieran producido de forma accidental y aleatoria. La participación del CCS en el Pool para el año 2017 es del 5,85%, siendo su retención máxima de 1.140.000 euros.
- Asimismo, el CCS, desde el ejercicio 2003, participa en coaseguro con las entidades aseguradoras de responsabilidad civil de automóviles en la cobertura del seguro de frontera, que es gestionado por **OFESAUTO**, prestando además respaldo al citado seguro como reasegurador único. La participación del CCS en este coaseguro fue del 0,21% en 2017.

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

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

El FRRI, que entró en funcionamiento el 1 de enero de 2015, es un sistema a través del cual 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.

Tanto para la efectiva disposición de los recursos económicos por el sistema, como para dar cumplimiento a las obligaciones contables y de toda índole, el CCS mantiene una estrecha relación con el agente gestor de las coberturas, la Compañía Española del Seguro de Crédito a la Exportación (CESCE). Con el fin de actuar con la máxima eficiencia, ambas partes tienen suscrito un acuerdo de gestión en el que se recogen los respectivos derechos y obligaciones. A lo largo del ejercicio 2017, el CCS provisionó a CESCE de los fondos necesarios para atender 358 pagos por un importe total de 147,45 millones de euros.

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

- El CCS ofrece un reseñable servicio de **información sobre primas del ramo de incendio y elementos naturales**. La Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, estableció que, a partir del ejercicio 2016, el CCS gestionaría la información de las primas, a efectos de la liquidación de las tasas por el mantenimiento del servicio de prevención y extinción de incendios y de las contribuciones especiales por el establecimiento y mejora del servicio de extinción de incendios. Una vez tratada la información recibida al respecto de las entidades aseguradoras mediante un procedimiento informático específicamente habilitado, el CCS la traslada a la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y a la Gestora de Concursos para la Contribución a los Servicios de Extinción de Incendios A.I.E., a efectos de su difusión entre las corporaciones locales afectadas.
- El CCS, desde el 1 de diciembre de 2016, está adherido al **sistema CIDE-AS-CIDE**, 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

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

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

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

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

2.3.1. Relaciones con proveedores de servicios profesionales especializados

Para llevar a cabo con el mayor rigor y eficacia la actividad relativa a determinados ámbitos de las funciones que tiene atribuidas, el CCS precisa de la contribución especializada de profesionales externos, que se rigen por sus propias exigencias deontológicas, corporativas, etc. El desempeño profesional de éstos debe cumplir unos requisitos en cuanto a capacitación, calidad, rigor y objetividad en la labor que desempeñan; labor que, por su finalidad y características, es supervisada por el CCS, pero respetando rigurosamente y en todo momento su autonomía profesional. En torno a la referida supervisión, el Plan de Actuación Trienal 2017-2019 recoge un capítulo específico relativo a la evaluación periódica, mediante la realización de encuestas, de la calidad del servicio profesional de los colaboradores externos.

I. Peritos tasadores de seguros

A. VALORACIÓN DE DAÑOS

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

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

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

Nº de peritos tasadores que prestan servicios al CCS

	2017	2016	2015
Gabinetes	55	50	52
Profesionales independientes	122	123	124

Índices relacionados con las actuaciones periciales

Seguro	2017	2016	2015
Riesgos extraordinarios (*)			
Número de peritaciones	30.036	32.710	43.298
Porcentaje de expedientes tasados sobre registrados	40,0%	66,7%	61,4%
Fondo de garantía (SOA)			
Número de peritaciones	3.858	4.365	4.087
Porcentaje de expedientes tasados sobre registrados	16,3%	16,7%	15,2%
Aseguramiento de RC automóviles			
Número de peritaciones	2.173	1.201	1.219
Porcentaje de expedientes tasados sobre registrados	26,2%	16,1%	16,6%

(*) 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 para el CCS tienen los servicios prestados por los colaboradores externos en general y los peritos tasadores en particular, en 2013 se puso en marcha un sistema de evaluación de la actuación de los peritos tasadores de seguros de daños materiales y pérdida de beneficios que intervienen en las siniestralidades más importantes, basado en encuestas a las unidades de las delegaciones territoriales y de los servicios centrales del CCS intervinientes en el proceso de tramitación.

El CCS, además, realiza encuestas entre los asegurados para valorar la actuación pericial desde diversas perspectivas: trato recibido por el perito; calidad y suficiencia de la información y explicaciones facilitadas por éste, etc. Tal y como se refleja en el apartado 2.1.2, los resultados de las encuestas realizadas a los asegurados muestran un alto grado de satisfacción con el trabajo realizado por el perito.

B. CONTROL DE PERITACIONES SAC

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

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

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

Para la peritación de siniestros en producciones agrícolas y forestales Agroseguro ha recurrido a los servicios de 359 peritos en 2017. Algunas de las tasaciones efectuadas por 203 de ellos han sido objeto de control por parte del CCS en ese año, lo que significa que un 56,5% de los peritos activos de Agroseguro en 2017 ha tenido relación profesional con alguno de los controladores del CCS en la campaña.

Asimismo, para la peritación de siniestros en producciones pecuarias, Agroseguro ha recurrido en 2017 a los servicios de 114 peritos. Algunas de las tasaciones efectuadas por 46 de ellos han sido objeto de control por parte del CCS en este año. Ello supone que la actuación profesional de un 40% de los peritos activos de Agroseguro en este terreno durante 2017 ha sido objeto de control.



Durante 2017 el CCS realizó el control de peritaciones en 5.822 parcelas agrícolas, con una superficie global de 8.856,44 hectáreas. lo que representa aproximadamente el 0,40% tanto de las parcelas siniestradas como de la superficie siniestrada. En el mismo período se controlaron 249 peritaciones de seguro pecuario, que suponen el 0,21% de los siniestros de este tipo.

II. Peritos médicos

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

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

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

La comunicación del CCS con sus peritos médicos a través de una plataforma web agiliza significativamente la tramitación de las indemnizaciones en beneficio de los perjudicados.

El CCS está especialmente atento a la calidad de la prestación del servicio de los peritos médicos y a su capacidad de adaptación al nuevo sistema legal, y ello a través de encuestas de calidad realizadas a las unidades gestoras de las indemnizaciones, al estilo de las que se realizan en relación a los peritos de daños materiales y pérdidas de beneficios.

Peritos médicos

	2017	2016	2015
Gabinetes	2	2	2
Profesionales independientes	17	17	16

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	2017	2016	2015
Riesgos extraordinarios (*)			
Nº expedientes asignados a procedimiento judicial	206	240	249
Porcentaje de expedientes asignados sobre registrados	0,2%	0,5%	0,4%
Fondo de garantía			
Nº expedientes asignados a procedimiento judicial	8.497	8.315	10.754
Porcentaje de expedientes asignados sobre registrados	36,6%	32,0%	39,5%
Aseguramiento de RC automóviles			
Nº expedientes asignados a procedimiento judicial	194	244	408
Porcentaje de expedientes asignados sobre registrados	2,2%	3,1%	5,3%

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

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

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

IV. Entidades bancarias colaboradoras

Teniendo en cuenta el 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 seleccionadas al efecto adquieren gran importancia, sobre todo en lo que atañe a la mejor y rápida atención a los asegurados y otros grupos de interés, por lo que a pagos y transacciones bancarias se refiere.

Para la comunicación con las entidades bancarias se han habilitado sistemas 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 por medio de tarjeta de crédito de la prima de los seguros del automóvil e importes de las deudas exigibles pendientes de cobro en expedientes de recobro.
- Gestión de ofertas de compra de créditos de entidades en liquidación.
- Gestión de embargos y devoluciones.

V. Centros sanitarios

Para la atención médica y hospitalaria de los lesionados en accidentes de circulación, el CCS, en el marco legal del seguro de responsabilidad civil del automóvil, viene suscribiendo convenios de asistencia sanitaria, conjuntamente con UNESPA, con los diferentes servicios de salud públicos y privados, así como de emergencias sanitarias. Estos convenios constituyen –en el ámbito privado y en el público– un instrumento fundamental en el funcionamiento del seguro obligatorio de automóviles, cuyo fin prioritario es la protección de las víctimas de accidentes de tráfico.

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

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



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

Los convenios que han estado en vigor durante el ejercicio 2017 son los siguientes:

Convenios de asistencia con centros sanitarios

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

Durante el año 2017, el CCS, junto con UNESPA y las diferentes asociaciones de centros privados firmantes del actual convenio marco de asistencia sanitaria privada, ha participado en la mesa negociadora para la renovación del mismo, habiéndose firmado una prórroga que tendrá una vigencia prevista de 4 años. Asimismo ha participado en la mesa negociadora para la renovación del convenio marco para el tratamiento y rehabilitación del daño cerebral en el ámbito de la sanidad privada.

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. Esta norma se ha derogado el 9 de marzo de 2018 con la entrada en vigor de la nueva Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público.

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

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

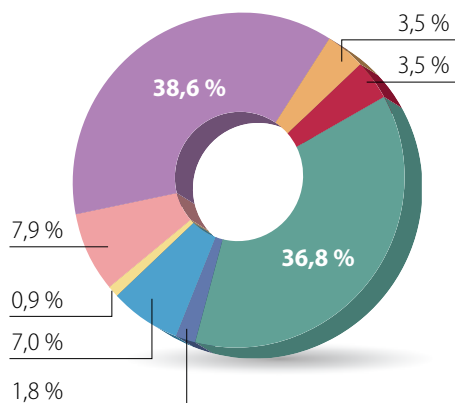
Todas las contrataciones se formalizan mediante la firma de un contrato, garantizando siempre los principios de transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación a todos los licitadores.



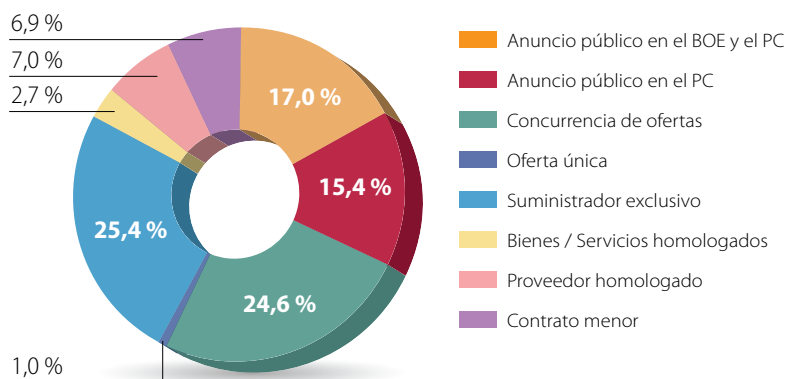
El CCS difunde, a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público y de su página web todas las formalizaciones de los contratos que se realizan en la entidad.

Datos estadísticos sobre el porcentaje de contratos adjudicados en 2017 conforme a los procedimientos previstos en la Instrucción de la Presidencia SG-26/2008

**Contratos adjudicados
por tipo de procedimiento**
(según nº de contratos)



**Contratos adjudicados
por tipo de procedimiento**
(según importe de adjudicación)



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

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

El CCS, consciente de que el cumplimiento por las empresas de las obligaciones de pago con los proveedores es una de las claves del funcionamiento de la economía real (con mayor incidencia si cabe en el caso de las administraciones y empresas públicas, por la importancia de los flujos financieros que generan), se ha propuesto reducir lo más posible los plazos de pago dispuestos por el Texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, 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 2017 ha sido de 6,4 días.

(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."

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 2017 se emitieron 44 facturas electrónicas sobre un total de 368, lo que supone un 11,96% de las facturas emitidas, que se corresponden al 100% con el número de arrendatarios públicos.

En el caso de los organismos públicos tomadores de pólizas de seguro obligatorio de automóviles contratadas con el CCS, se les emite a primeros de cada año una liquidación anual de las cuotas de seguro obligatorio del ejercicio correspondiente y regularización del ejercicio anterior, debiendo realizar el abono de la misma en el plazo de un mes desde su recepción.

A 31 de diciembre de 2017 constaban 231 organismos tomadores con pólizas vigentes y renovables anualmente, por lo que en enero de 2018 se procedió a la emisión de las correspondientes liquidaciones.

Aunque el documento de liquidación no es una factura sino el documento en el que se recoge el importe total de los recibos de seguro obligatorio de automóviles, a aquellos organismos que han facilitado los datos necesarios que establece la normativa sobre facturación electrónica se les facilita la liquidación a través de la aplicación de facturación electrónica. En concreto, la liquidación de las cuotas de seguro obligatorio del ejercicio 2018 y regularización de las cuotas del ejercicio anterior se ha facilitado a través de la aplicación de facturación electrónica a 85 organismos tomadores.

2.4. Los clientes arrendatarios de inmuebles

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

El CCS es propietario de 20 inmuebles de uso propio (sede central y oficinas de las delegaciones territoriales) y de otros 19 inmuebles (que totalizan en torno a 107.000 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 2017 se ha completado la superficie arrendada en Hernani, 59, de Madrid, y en Saturno, 1, de Pozuelo de Alarcón. Asimismo se ha realizado la adquisición, a través de una subasta pública, de un nuevo edificio en el Paseo de la Castellana, 14, de unos 5.800 m², cuya escritura se realizó en el mes de junio.



La inversión en inmuebles representó, al cierre de 2017, el 4,6% 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 2017, se han realizado en los siguientes inmuebles:

- **Paseo de la Castellana, 147, Madrid.**
 - Consolidación de las condiciones de seguridad del revestimiento existentes en las fachadas.
 - Reforma, adaptación y mejora de las plantas baja, 3ª, 4ª 7ª y 13ª.
- **Avenida del General Perón, 38. Madrid.**
 - Reforma, adaptación y mejora de las plantas 2ª y 3ª.
- **Miguel Ángel, 21, Madrid.**
 - Reforma, adaptación y mejora de las plantas 4ª y 5ª.
- **Hernani, 59, Madrid.**
 - Rehabilitación de la cubierta.
- **Prim, 12, Madrid.**
 - Refuerzo estructural del edificio.
- **Saturno, 1, Pozuelo de Alarcón (Madrid).**
 - Reforma y ajardinamiento de la terraza.

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 2017 se ha continuado con el proceso de actualización y mejora de dichas certificaciones en varios inmuebles de la entidad.



En 2017 los ingresos totales de los edificios en explotación ascendieron a 19,9 millones de euros, lo que supone un descenso del 9,9% con respecto a 2016, 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 2017 el nivel de ocupación fue del 88%, muy próximo al 86% de 2016.



2.5. Los medios de comunicación

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

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



Anuncios relacionados con las funciones del CCS

A lo largo del año 2017 el CCS publicó:

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

Por otro lado, durante 2017 y como es habitual, la entidad ha atendido múltiples solicitudes de información por parte de los medios de comunicación (principalmente periódicos y emisoras de radio locales) acerca de la gestión por el CCS de las siniestralidades que han tenido mayor repercusión social. En el marco de esa labor informativa, el CCS ha ido actualizando periódicamente a los medios los datos más relevantes sobre la evolución temporal de la gestión de siniestros y el volumen de pagos realizados a los asegurados afectados.



2.6. Otras instituciones públicas y privadas

2.6.1. Ámbito español

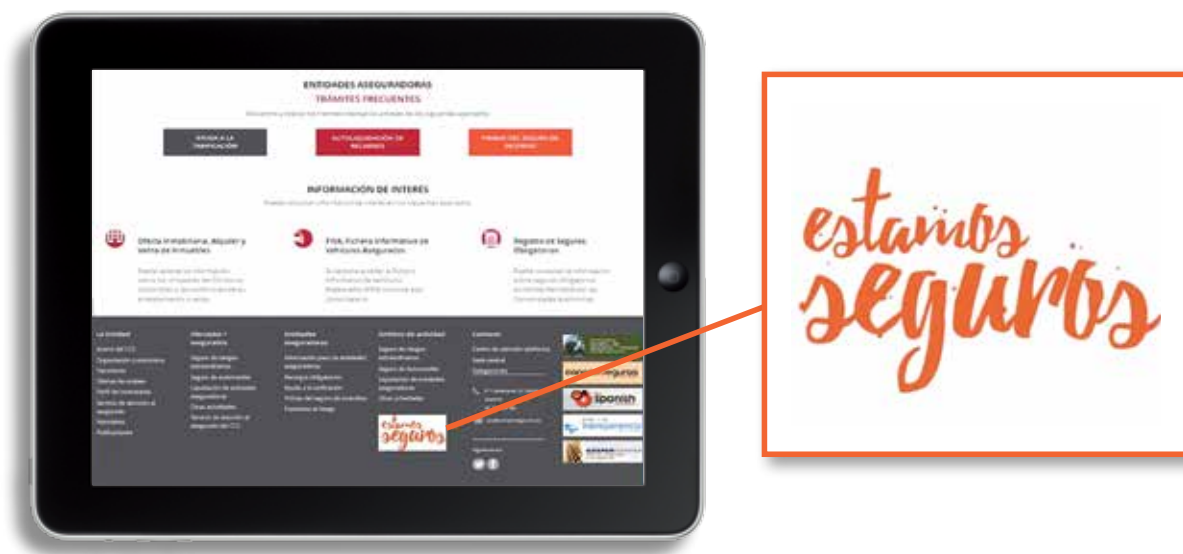
Una manifestación relevante de la presencia del CCS en la sociedad es la amplitud de relaciones que la entidad, en el ejercicio de sus funciones, establece con numerosos organismos e instituciones, tanto públicas como privadas, siempre en un plano de colaboración y de respeto mutuos, con el objetivo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

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

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

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

Es de resaltar que el PAT 2017-2019 contiene un programa de actuación específicamente referido a la participación del CCS en el Plan de Notoriedad del Seguro de UNESPA, en el que se inserta la campaña “Estamos Seguros” y en la que colabora el CCS. La campaña cuenta con una Web a la que se puede acceder desde la página Web del CCS a través de un enlace habilitado al efecto.



El CCS mantiene distintos tipos de relación, dependiendo de su diferente nivel de participación, con otras instituciones y organizaciones, y en algunas de ellas –en lo que sería un mayor grado de presencia institucional y de relación– nuestra entidad está representada en sus órganos de gobierno, como es el caso de las siguientes instituciones:

- Oficina Española de Aseguradoras de Automóviles (OFESAUTO)
- Tecnologías de la Información y Redes para las Entidades Aseguradoras (TIREA)
- Agrupación Española de los Seguros Agrarios Combinados (AGROSEGURO)
- Instituto de Investigación sobre Reparación de Vehículos, S.A. (Centro Zaragoza)
- Centro Nacional de Prevención de Daños y Pérdidas (CEPREVEN)
- Pool Español de Riesgos Medioambientales (PERM)

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

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

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

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

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

Es de resaltar especialmente el convenio de colaboración firmado el 1 de junio de 2016 entre la Dirección General del Agua 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. En el marco de este convenio se llevaron a cabo en 2017 las siguientes acciones:

- Jornadas de sensibilización y fomento del aseguramiento en relación con el riesgo de inundación entre los agentes y profesionales del ámbito local (en colaboración con las instancias de Protección Civil estatal y autonómicas, así como con las cuencas hidrográficas):
 - Sevilla, 25 de enero (Cuenca hidrográfica del Guadalquivir)
 - Zaragoza, 8 de marzo (Cuenca hidrográfica del Ebro)
 - Santiago de Compostela, 24 de marzo (Cuenca hidrográfica de Galicia Costa)
 - Murcia, 26 de abril (Cuenca hidrográfica del Segura)
 - Valencia, 14 de junio (Cuenca hidrográfica del Júcar)
- Elaboración y publicación de una "Guía para la Reducción de la Vulnerabilidad en los Edificios frente a las Inundaciones, de distribución gratuita.

2.6.2. Relaciones internacionales

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

Por el interés que despierta en instituciones públicas y privadas de muchos países y en organizaciones internacionales el CCS participa asiduamente en foros, reuniones, conferencias y grupos de trabajo internacionales. También son numerosas las delegaciones extranjeras que visitan la sede central del CCS para conocer con cierta profundidad su actividad y funcionamiento. Con ese fin, en 2017 el CCS recibió la visita de representantes o delegaciones de varios países, entre otros, Francia, Holanda, Macedonia, Singapur, Sudáfrica y Corea del Sur.



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

- Foro Mundial de Programas de Catástrofes (WFCP)
- Foro Internacional de Sistemas de Garantía de Seguros (IFIGS)
- Foro Internacional de Pools de Seguro y Reaseguro del Riesgo de Terrorismo (IFTRIP)
- Asociación 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)
- Council of Bureaux (CoB)

El CCS, dentro del marco de la OCDE, tiene representación en el *High Level Advisory Board on the Financial Management of Catastrophes* que, congregando a altos representantes de instituciones del seguro (aseguradores, reaseguradores, empresas de modelización, sistemas de cobertura de catástrofes y de terrorismo, etc.) y de la academia, funciona como un grupo consultivo o think-tank, y como tal participa y aporta decisivo criterio en el diseño de las estrategias de la OCDE en la gestión de catástrofes.

Es miembro fundador del World Forum of Catastrophe Programmes, plataforma que congrega sistemas de cobertura de catástrofes naturales con alguna forma de participación pública. Tiene, como objetivo, el intercambio de información y experiencias entre sus miembros, que se reúnen anualmente en una conferencia internacional. En 2017 se produjo en Taipei, con el objetivo de revitalizar el Foro tras la reunión fallida del año anterior por cuestiones internas del país organizador.

El CCS también ha estado presente activamente en la creación del IFTRIP, Foro en el que mantiene el estatus de observador. En 2017 el evento más destacable fue la celebración de la Conferencia de París en el mes de junio.

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

Por último, debemos destacar la participación del CCS en una reunión-seminario de miembros de la Asociación de Supervisores de Seguros de Latinoamérica (ASSAL) en la que intervino activamente su preparación.

2.6.3. Colaboración en el campo de la formación

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



Instituciones con las que el CCS mantiene acuerdos en el terreno de la formación, con vigencia en 2017:

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

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

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.

Por último, desde el año 2000 el CCS colabora con ICEA en el impulso y organización de jornadas o seminarios que sirvan para la divulgación de la institución aseguradora. Asimismo promueven actuaciones conjuntas de investigación y estudios en materias relacionadas con su actividad.

2.7. Los empleados

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

Esta concepción estratégica se fundamenta, por lo que respecta a los aspectos laborales y de derechos humanos, en normas reconocidas internacionalmente, que han sido adoptadas y desarrolladas por la legislación española. El CCS aplica en ese marco el principio de no discriminación e igualdad de trato, no solamente con sus empleados, sino también en las relaciones con el resto de los grupos de interés.

La naturaleza jurídica del CCS implica necesariamente la aplicación de las políticas comunes al sector público en esta materia, lo que no impide que la entidad desarrolle, además, una estrategia propia en el área de los recursos humanos, amoldada a los objetivos específicos de la organización. Esta estrategia se basa en las líneas que contiene el modelo de excelencia empresarial de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).

2.7.1. Comunicación y servicios al empleado

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

I. Intranet corporativa

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

- Información y recursos de tipo institucional: normativa reguladora de la actividad, disposiciones internas, organigrama, manuales de procedimiento, memorias anuales 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 (viajes de trabajo, vacaciones, permisos, cambios de datos personales, formación, etc.); y consultas de documentos (nóminas, certificado de retenciones, evaluación del desempeño, etc.).

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

II. Participación

La redacción del nuevo Plan de Acción Trienal 2017-2019, proceso en el que se realizaron varias rondas de consultas a los empleados, finalizó con distintas propuestas y comentarios sobre la arquitectura, objetivos, programas y acciones concretos. Entre las demandas más reiteradas figuró la definición y puesta en marcha de un Programa de Comunicación Interna a través de la realización de seminarios temáticos. Dicho programa se definió en 2017, y tendrá su desarrollo a partir del mes de abril de 2018.

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 a través de notas que se difunden por la Intranet corporativa.

2.7.2. Perfil de la plantilla

La totalidad de los empleados que integran la plantilla del CCS tienen contrato fijo. Esta plantilla estaba constituida al final del ejercicio 2017 por 323 personas (eran 322 en 2016), de ellas 130 en delegaciones y 193 en oficinas centrales. El 62,5% de los empleados posee titulación universitaria de nivel superior o medio, y la media de edad de la plantilla se sitúa en los 51 años.

Perfil estadístico de la plantilla

Grupo profesional	Hombres	Mujeres	Total
Directivos	5	2	7
Responsables	57	38	95
Titulados	33	72	105
Técnicos operativos	26	89	115
Personal de apoyo	1	0	1
Total	122	201	323
% del total	37,77%	62,23%	100%

2.7.3. Igualdad e integración

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



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

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

2.7.4. Relaciones laborales

Las normas que rigen las relaciones laborales del CCS con sus empleados son las establecidas por la legislación vigente sobre la materia, así como por la regulación que al respecto atañe a las entidades públicas empresariales y, de forma específica y sin comprometer la legislación citada, por el Marco de Relaciones Laborales (MRL).

Este MRL es producto del inicial acuerdo firmado entre la empresa y los representantes sindicales de los empleados en 1991, año en que el CCS se transformó en empresa pública. Es de aplicación a la totalidad de la plantilla y, aparte de recoger un catálogo de derechos y obligaciones de los empleados, el MRL constituye una guía de actuación para la resolución amistosa de posibles conflictos, así como para mejorar el funcionamiento de la organización y las condiciones de los empleados. La redacción del MRL ha sufrido hasta la fecha tres revisiones de actualización.

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

La representación legal de los empleados es desempeñada por el órgano unitario denominado Representación Legal del Personal, tal como establece el MRL. El CCS mantiene una relación fluida con dicha representación y pone a su disposición los medios necesarios para el mejor desarrollo de sus funciones.



2.7.5. Retribuciones y beneficios sociales

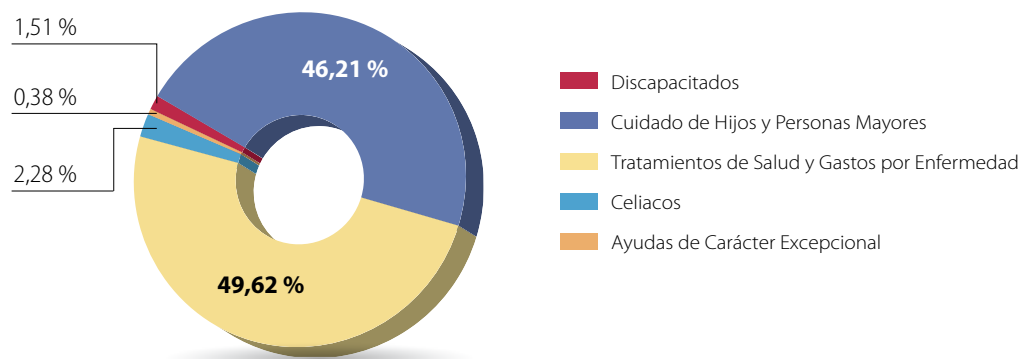
La política de retribuciones de la entidad se ajusta a criterios objetivos establecidos según grupo profesional y puesto, sin que exista ningún tipo de discriminación en función de sexo u otras consideraciones.

Dentro del marco legal que le es aplicable, el CCS mantiene un compromiso con sus empleados respecto a la mejora de sus condiciones económicas, teniendo en cuenta que, como entidad pública empresarial, ha de ajustar sus incrementos salariales a los criterios que se aplican con carácter general para el sector público, incorporando elementos propios de antigüedad y productividad.

El CCS evalúa anualmente a sus empleados en función del cumplimiento de objetivos y del desempeño alcanzado en el desarrollo de su trabajo. Este sistema de evaluación, utilizado por el CCS desde el año 1992 con las correspondientes actualizaciones y mejoras, ha sido objeto de especial atención en numerosos encuentros y seminarios sobre la aplicación de esta herramienta en el sector público, habiendo merecido un juicio muy positivo por su fácil gestión y su eficacia en la implicación de los empleados en los objetivos de las respectivas unidades y de la entidad en general.

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

Distribución del gasto en Prestaciones Sociales 2017



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 2017 estaban acogidos al horario flexible por conciliación familiar el 34,4% de los miembros de la plantilla:

- El 15,03% por cuidado de hijos menores de 12 años.
- El 18,7% por atención a personas mayores o discapacitadas.
- El 0,3% por motivos personales.

2.7.7. Selección externa y promoción

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

A lo largo de 2017 se han realizado 8 procesos de selección externa, cuyo resultado ha sido el siguiente:

Procesos de selección externa



Resultado de los procesos de selección externa

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

Por otro lado, la cobertura de los puestos vacantes por promoción o traslado entre los propios empleados de la entidad, se lleva a cabo mediante un proceso similar al utilizado para la selección del personal de nuevo ingreso, con una convocatoria interna de los puestos a cubrir y la concurrencia de los empleados interesados a la realización de unas pruebas que permiten conocer si reúnen las condiciones necesarias y quién es el candidato más adecuado. En 2017 se han cubierto 6 puestos de trabajo a través de promoción interna.

Resultado de los procesos de selección interna

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

2.7.8. Formación

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

En 2017 se ha conseguido involucrar a toda la plantilla en ciertas acciones formativas internas consideradas de gran interés y relacionadas, principalmente, con la seguridad y salud en el trabajo. También han participado en las mismas tanto el personal externo como los becarios, por lo que el número de participantes se eleva a 346 y el número de horas/participantes llega a las 5.604.

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", "Lucha contra el fraude en los seguros de daños materiales y daños personales" y "Comisión de implantación y seguimiento del Baremo".

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

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 durante 2017 en estrategia empresarial y modelo de empresa.

La formación en idiomas (inglés y francés) se ha consolidado dentro de la organización, y otro año más se ha producido un incremento del número de empleados que dan clase de forma presencial (66 empleados, con un total de 1.919 horas lectivas).

En resumen, las horas/participantes totales impartidas en 2017 ascienden a 6.604 horas de formación interna y a 3.121 horas de formación externa.

Actividades de formación

Formación interna		Formación externa	
Nº de Participantes	Horas lectivas	Nº de Participantes	Horas lectivas
346 (*)	1.980	78	2.601

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

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

2.7.9. Seguridad y salud

Las materias relativas a la seguridad y salud en el trabajo están sometidas a la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, disposiciones reglamentarias de desarrollo y normas concordantes.

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

Como complemento al modelo de organización de la prevención en la empresa y con el fin de favorecer la integración de la actividad preventiva en el seno de la misma, el Plan de Prevención recoge las figuras del Coordinador del Plan de Prevención y Delegados de Prevención, designados en cada uno de los centros de trabajo con funciones específicas en materia preventiva, con el fin de garantizar la adecuada protección de la seguridad y salud de los trabajadores a su cargo.

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

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

La vigilancia y control de la salud se lleva a cabo en el CCS mediante la programación, para todos los empleados que voluntariamente lo deseen, de una revisión médica anual. Las medidas de vigilancia y control de la salud se llevan a cabo respetando siempre el derecho a la intimidad y a la dignidad del empleado y la confidencialidad de la información relacionada con su estado de salud. En el año 2017 asistieron a la revisión médica 166 empleados, un 51,39% de la plantilla.

Por último, y siempre con el compromiso de minimizar en lo posible los riesgos de los trabajadores ligados a la actividad empresarial, el CCS cuenta con una evaluación de riesgos psicosociales con la finalidad de evaluar, en todos los puestos de trabajo de la empresa, las condiciones de trabajo relacionadas con estos riesgos. 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 (función que desde abril de 2017 desempeña la Dirección de Gestión de Riesgos) 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

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

3.1. La cobertura aseguradora de los riesgos extraordinarios

3.1.1. Ámbito de la cobertura: pólizas y capitales asegurados

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

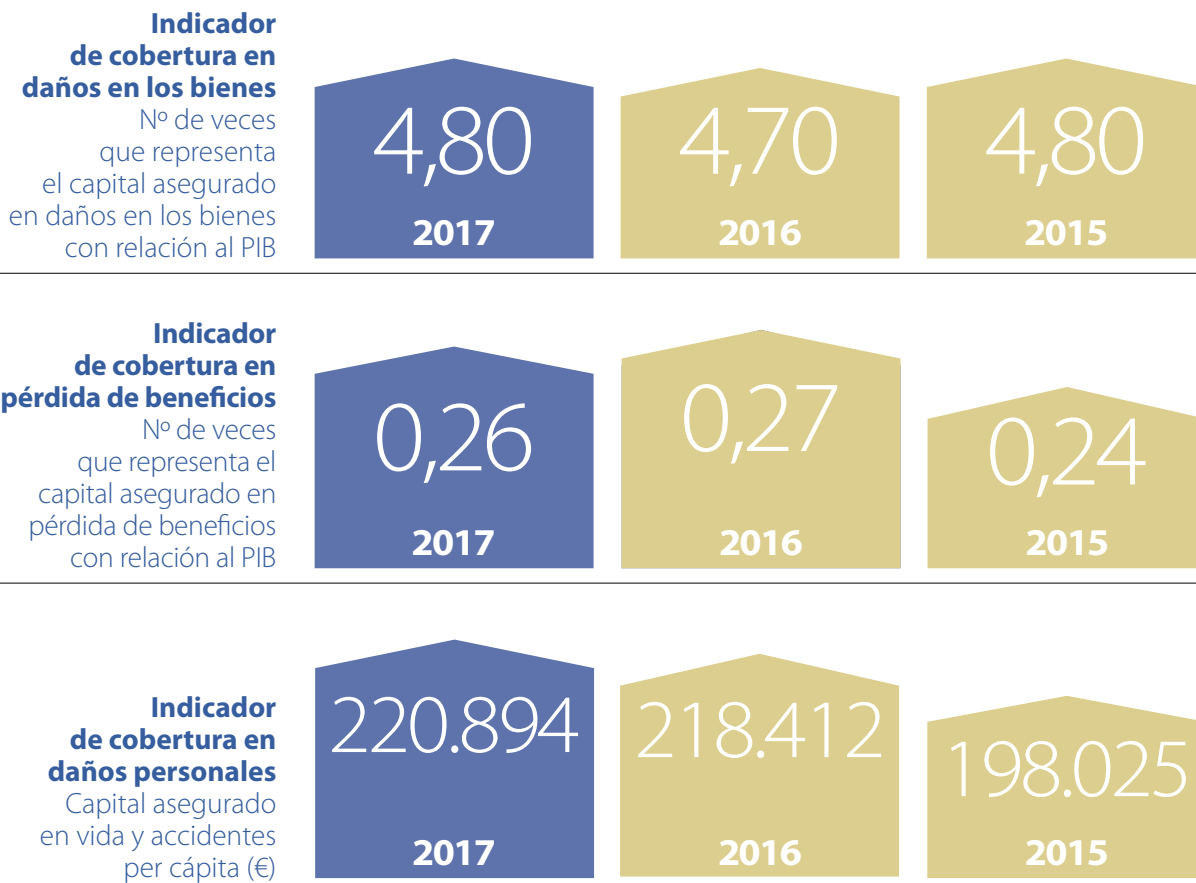
Expuestos al riesgo. Número de pólizas y capitales asegurados sobre los que el CCS asume la cobertura de los riesgos extraordinarios

Año	Daños en los bienes		Pérdida de Beneficios		Daños Personales	
	Nº Pólizas (millones)	Capitales Asegurados (millones euros)	Nº Pólizas (millones)	Capitales Asegurados (millones euros)	Nº Pólizas (millones)	Capitales Asegurados (millones euros)
2017	51,8	5.596.160	15,8	313.844	56,7	10.282.412
2016	49,6	5.410.241	15,2	304.083	54,8	10.260.850
2015	48,2	5.329.939	14,9	266.150	52,0	9.463.470

Euros constantes de 2017.



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 2017 son:

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

Año	Daños en los bienes		Pérdidas de beneficios		Daños personales	
	Número de solicitudes	Importes (millones euros)	Número de solicitudes	Importes (millones euros)	Número de solicitudes	Importes (millones euros)
2017	79.957	175,1	167	3,1	33	0,5
2016	38.166	186,6	335	2,1	9	0,3
2015	45.732	183,4	370	5,6	15	1,8

Euros constantes de 2017. Situación a 30 de abril de 2018.

3.1.3. La reserva de estabilización del CCS

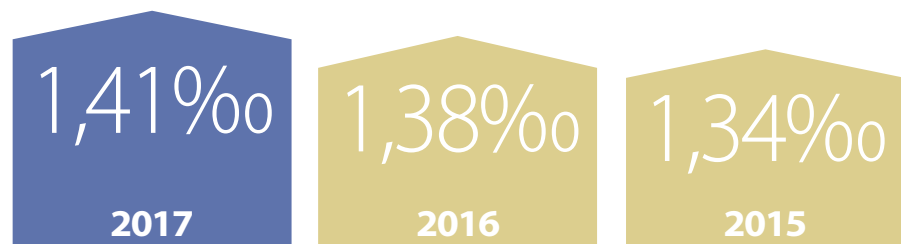
Para hacer frente a las reclamaciones de los daños que cubre, el CCS tiene constituida una reserva de estabilización, que es un auténtico fondo de catástrofes; esto es, un mecanismo financiero de acumulación de recursos. Esta reserva se nutre de los resultados positivos de los años con baja siniestralidad con el fin de poder hacer frente con suficiente garantía financiera la siniestralidad de otros años en que las pérdidas sobrepasen los ingresos. Esta compensación temporal entre ejercicios viene requerida por la alta pérdida potencialmente resultante de los riesgos que se cubren, que se caracterizan por su baja frecuencia y alta severidad, así como por la irregularidad de su materialización.

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



**Ratio reserva
de estabilización /
Capitales asegurados
(expuestos al riesgo)**

En bienes y pérdida
de beneficios
conjuntamente

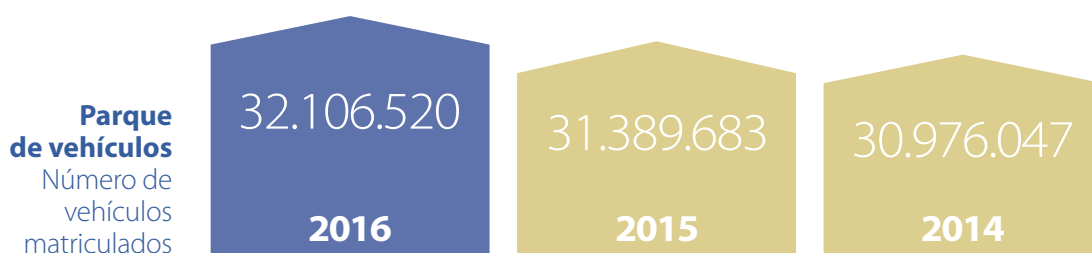


3.2. El CCS en el seguro obligatorio de automóviles

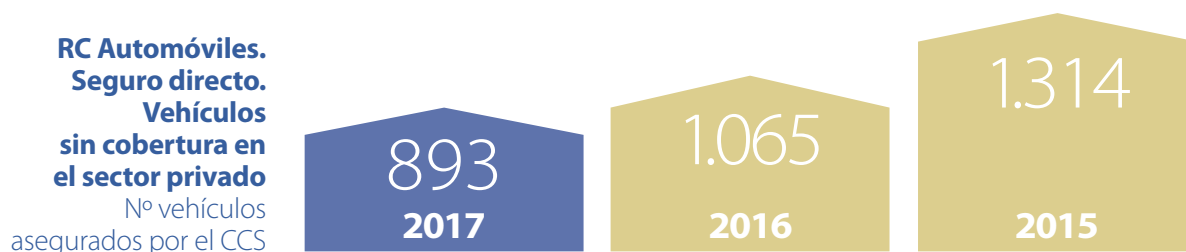
La Ley de Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a Motor tiene por objeto la protección de las víctimas por accidentes de tráfico, procurándoles una indemnización justa, y a tal finalidad contribuye de forma sustancial la existencia de un seguro obligatorio. Para propiciar la mayor extensión de tal cobertura la Ley encomienda al CCS proporcionar el seguro obligatorio a quienes no pudieran procurárselo en el mercado privado, así como indemnizar, en su condición de fondo de garantía en dicho seguro, los daños causados por vehículo desconocido, vehículo sin asegurar, vehículo robado o vehículo asegurado por una entidad insolvente o en liquidación.

Además de estas funciones como fondo de garantía en favor de los perjudicados por los accidentes de tráfico, el CCS tiene una función adicional y singular –que le distingue de los demás fondos de garantía del Espacio Económico Europeo– consistente en ofrecer el seguro obligatorio de responsabilidad civil del automóvil a aquellos propietarios de vehículos que no encuentran la cobertura en el sector asegurador privado. De esta forma puede concluirse que todo propietario de vehículo a motor residente en España puede cumplir en todo momento con la obligación legal de circular con seguro. No hay, por tanto, excusa para quienes mantienen la conducta asocial de conducir sin el respaldo del seguro obligatorio. El CCS, además, pone a disposición de todos los propietarios de vehículos rechazados por las aseguradoras sistemas muy rápidos y de gran comodidad para contratar el seguro: a través de internet en la página web del CCS o mediante llamada a su Centro de Atención Telefónica.

El número de vehículos asegurados en el CCS por no encontrar cobertura en las compañías aseguradoras mantiene su tendencia a la baja, evidenciando el mayor apetito del mercado por estos riesgos, que hace menos necesaria esta función subsidiaria del CCS.



Fuente: Dirección General de Tráfico.



Solicitudes de indemnización registradas y no denegadas e importes pagados y provisionados, por año de ocurrencia

Año	Seguro directo (*)		Fondo de garantía (**)	
	Número de solicitudes	Importes (millones euros)	Número de solicitudes	Importes (millones euros)
2017	4.647	6,3	11.129	42,7
2016	4.004	6,7	12.151	62,7
2015	4.094	7,3	12.900	64,0

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

(**) Vehículos sin seguro, robados, desconocidos y asegurados en entidades insolventes o en liquidación.
Euros constantes de 2017. Situación a 30 de abril de 2018.

3.3. El CCS y el seguro agrario combinado

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

Seguro agrario combinado

Año	Primas devengadas (millones euros)	Pólizas	Capital asegurado (millones euros)	Número de siniestros	Indemnizaciones pagadas (millones euros)
2017	660,8	425.987	13.600	1.607.909	745,7
2016	645,6	423.786	12.600	1.558.381	494,5
2015	562,8	438.839	11.999	1.502.620	491,1

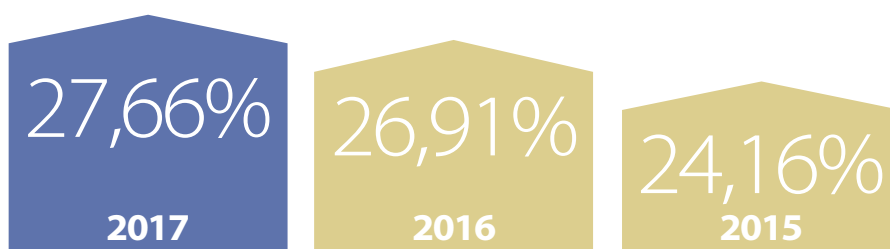
Producción agraria española. 2ª estimación (millones de €)



Fuente: Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.

Indicador de cobertura del seguro agrario combinado

Relación entre capital asegurado y producción agraria en %



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

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

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

Año	Líneas experimentales			Viables	MAR-MER
	Prima 1	Prima 2	Prima 3		
2017	7,3	11,5	13,7	7,3	1,2
2016	7,3	11,5	13,7	7,3	1,2
2015	7,3	11,5	13,7	7,3	1,2

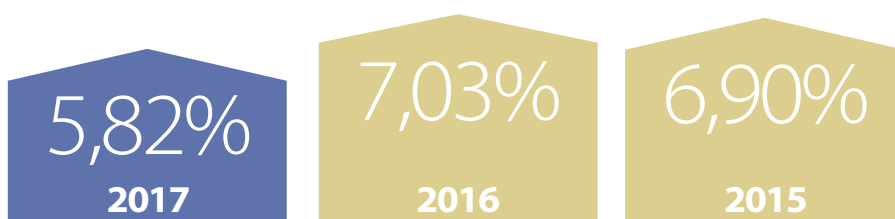
Nota: Las primas de reaseguro se fijan anualmente mediante una Orden del Ministerio de Economía y Empresa, con diferentes tarifas según se trate de riesgos experimentales (tienen mayor protección por estar sometidos a pérdidas potenciales mayores), riesgos viables (tienen un mejor comportamiento técnico)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

Debido a la meteorología adversa durante 2017, la siniestralidad total del CCS en la actividad agraria ascendió a 214,7 millones de euros, de los cuales 156,2 millones corresponden al exceso de siniestralidad a cargo del CCS como reasegurador. El nivel de la reserva de estabilización se redujo hasta la cifra de 791,8 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

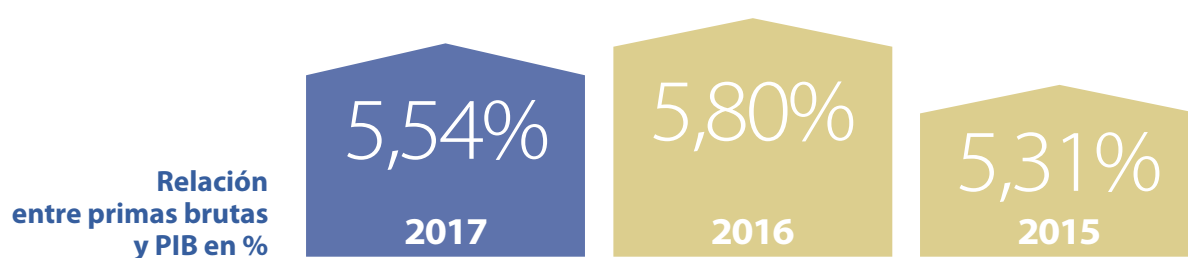
El CCS asume la liquidación de las entidades aseguradoras que le encomienda el Ministerio de Economía y Empresa o el órgano correspondiente de las respectivas Comunidades Autónomas en el ámbito de sus competencias de supervisión y control. Mediante esta actividad el CCS desempeña un importante cometido en la sostenibilidad del mercado asegurador español, contribuyendo a su saneamiento, al tiempo que se ofrece la necesaria protección a los acreedores por contrato de seguro afectados por las situaciones de insolvencia, evitando 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:

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

Ramos	2017	2016	2015
Vida	29.639	31.309	25.791
No-vida	34.875	33.612	31.282
Total sector	64.514	64.921	57.073

Fuente: Informe 2017 Seguros y Fondos de Pensiones, DGSFP.



Fuente: Informe 2017 Seguros y Fondos de Pensiones, DGSFP.

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

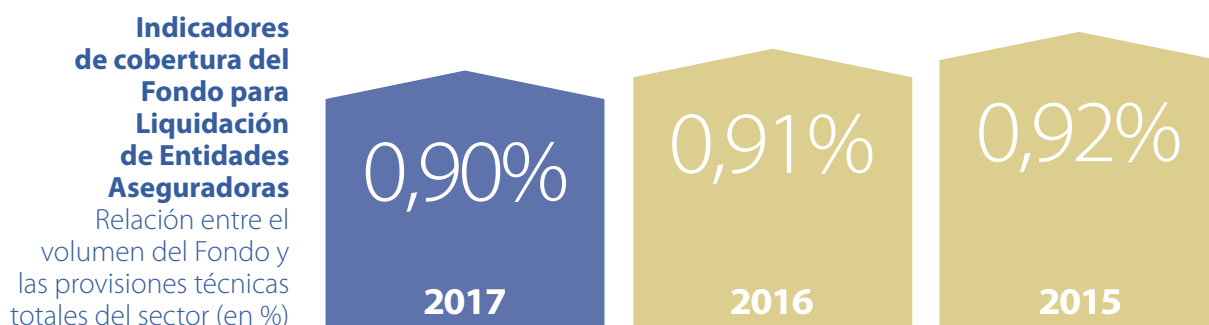
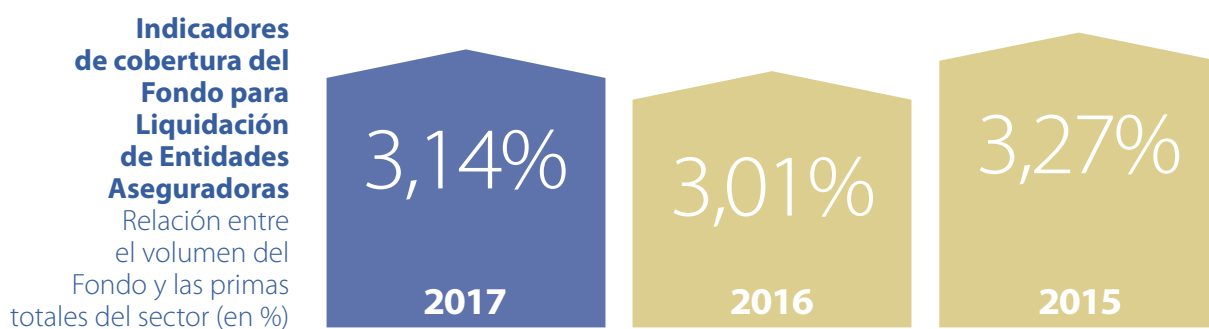
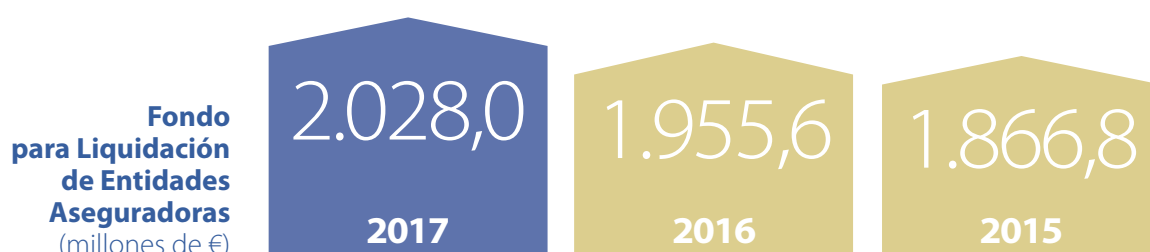
Ramos	2017	2016	2015
Vida	187.079	180.469	171.308
No-vida	35.853	34.343	31.798
Total sector	222.933	214.813	203.106

Fuente: Informe 2017 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

Un punto de máxima relevancia en la estrategia de responsabilidad social empresarial del CCS es la política de inversión de la reserva de estabilización y del Fondo para Liquidación de Entidades Aseguradoras, que se rige por las mismas normas y reglas generales de inversión aplicables a todas las demás entidades aseguradoras.

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

Junto a todo ello, el CCS cuenta con normas y procedimientos escritos que definen la orientación de su política de inversiones, y que se desenvuelven en un doble nivel:

1. Las directrices generales, ratificadas anualmente por el Consejo de Administración (y revisables semestralmente), 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). Ello permite definir, en términos de riesgo (VaR), un importe de pérdidas máximas esperadas. También se somete a la aprobación del Consejo la propuesta de las principales líneas de gestión.
2. La gestión operativa, que aprueba el Comité de Dirección del CCS.

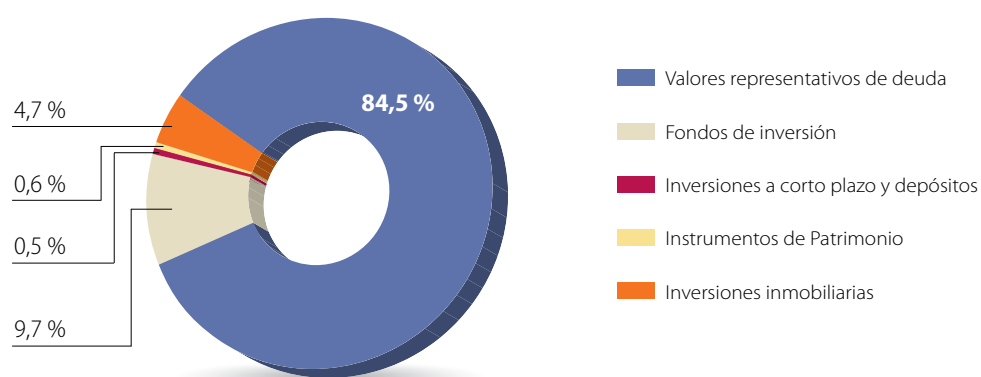
Igualmente se prevén pautas para limitar la exposición a los distintos riesgos:

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

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

A cierre de 2017 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 267,4 millones de euros, habiendo aumentado un 194,8% con respecto al ejercicio anterior.

Distribución de la cartera por tipo de activo (año 2017)



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

Comparación de las carteras de inversiones ICEA - CCS

(a 31 de diciembre de 2017)

Tipo de activo	CCS	ICEA - No vida -	ICEA - Vida -
Renta fija	50,21%	89,95%	50,21%
Renta variable y fondos	35,49%	8,01%	35,49%
Inversiones inmobiliarias	14,30%	2,04%	14,30%

Datos de ICEA septiembre de 2017. Fuente ICEA.

3.6. Contribución tributaria del CCS

En paralelo a la importancia cuantitativa de las cifras de negocio de la entidad, su contribución tributaria es, también, muy destacada. En el cuadro siguiente se reflejan las cifras de esta contribución en las que sobresale la cantidad soportada por el Impuesto de Sociedades, que en el ejercicio 2017 ha ascendido a 175,6 millones de euros.

Contribución tributaria del CCS (importes en €)

Concepto	2017	2016	2015
Impuesto sobre Sociedades y retenciones soportadas			
Soportado	175.599.144	178.618.101	215.723.633
Ingresado	6.230	4.122	5.549
Retenciones practicadas por rendimientos del trabajo			
Soportado	0	0	0
Ingresado	3.752.525	3.590.518	4.148.339
Cotizaciones a la Seguridad Social			
Soportado	3.454.388	3.462.398	3.365.869
Ingresado	708.420	697.201	687.816
Impuestos indirectos			
Soportado	1.308.687	1.127.727	1.755.466
Ingresado	5.551.133	4.784.402	5.513.070
Impuestos municipales			
Soportado	3.014.664	2.902.554	2.570.639
Ingresado	0	0	0
Otros conceptos			
Soportado	0	0	0
Ingresado	4.149	4.422	4.352
Total soportado	183.336.883	186.110.779	223.415.607
Total ingresado	10.022.457	9.080.665	10.359.126

Ingresado: 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

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

A pesar de que -teniendo en cuenta la naturaleza de la actividad que desempeña- la utilización de recursos y el consumo energético son muy limitados en valores absolutos, al igual que la generación de residuos, el CCS ha reflejado en su Plan de Actuación Trienal 2017-2019 programas y acciones específicos que inciden en las buenas prácticas respecto de la sostenibilidad medioambiental. Lo que se inscribe en lo estipulado en el artículo 35 de la Ley de Economía Sostenible, en lo relativo a la aplicación de criterios de sostenibilidad en la gestión por parte de las empresas públicas.

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

4.1.1. Gestión de la infraestructura tecnológica

Durante el pasado año 2017 se han desarrollado varias de las acciones incluidas en el Plan de Acción Trienal 2017-2019 que, por oportunidad, se han ejecutado en su primer año de vigencia. En este apartado cabe destacar la renovación del servidor central (mainframe) y las cabinas de almacenamiento en disco de la misma plataforma que, tras seis años de uso, han sido reemplazados por nuevos modelos dos generaciones posteriores y más eficientes en potencia, capacidad y gestión de energía.

Una acción continua es la reducción de la impresión, bien por eliminación de la copia impresa o por la generación de informes y documentación en formato electrónico. Durante 2017 se ha continuado revisando la obtención de documentos desde los distintos aplicativos para reducirlos y evolucionar a un futuro sistema informacional.

También la reducción y unificación de los dispositivos de impresión está proporcionando una mejora en eficiencia y reducción de consumo que, paulatinamente, se va implementando al integrar en un único equipo multifunción la capacidad de impresión (blanco y negro o color), fotocopia, fax y escáner.



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 fotocopadoras e impresoras como para impresos institucionales, así como la reducción, e incluso supresión, de las tiradas en papel de informes, memorias y otras publicaciones.

Ya, dentro del 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.

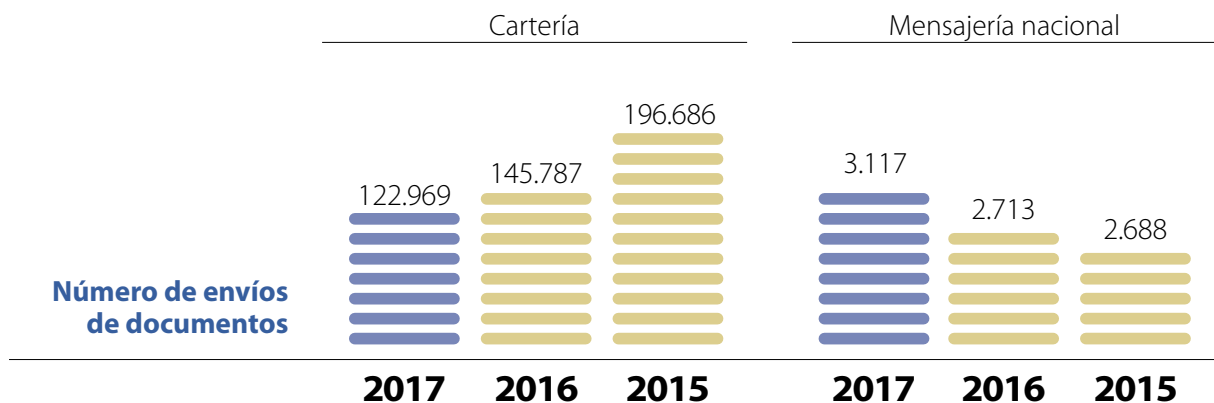
El Plan para la Transformación Digital del CCS, a introducir en 2018 y con una implementación prevista entre 2018 y 2022 supondrá un refuerzo e impulso de todas estas acciones y se espera que redunde en una nueva reducción de las necesidades de consumo de papel.

Consumo de papel

Año	Reciclado			Ecológico			Total		
	Tm	Δ año anterior	Variación emisiones Tm CO ₂ eq	Tm	Δ año anterior	Variación emisiones Tm CO ₂ eq	Tm	Δ año anterior	Variación emisiones Tm CO ₂ eq
2017	4,90	- 70,76%	- 21,35	11,97	+195,55%	+ 15,84	16,87	- 18,93%	- 5,51
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

En el año 2017 se ha producido una reducción de la cantidad total de papel utilizado del orden del 20 por ciento, así como un cambio de la política de uso de papel, de papel reciclado a papel ecológico certificado con la etiqueta de la UE ecológica (Ecolabel), que procede de fuentes sostenibles y está libre de cloro.

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 los horarios de calefacción y de climatización, adaptando los consumos a las condiciones climatológicas de cada período del año con el fin de optimizar la relación confort-consumo de energía.

Durante 2017 se ha continuado con la renovación de los equipos de climatización en el edificio del Paseo de la Castellana, 108, de Madrid. Asimismo, se han renovado los equipos de producción de frío para la instalación de *fancoils* y de aire primario en el edificio de General Perón, 38, de Madrid. En ambos casos se trata de equipos de alto rendimiento que utilizan gases refrigerantes ecológicos.



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	Variación emisiones Tm CO ₂ eq	Litros	Δ año anterior	Variación emisiones Tm CO ₂ eq
2017	668.135	- 4,25%	- 6,40	129.004 (*)	+ 31,96%	+ 87,05
2016	697.792	+ 3,32%	+ 4,83	97.755	- 4,16%	- 11,82
2015	675.391	- 1,27%	- 1,76	102.000	- 44,72%	- 233,31

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

Consumo de electricidad y agua y reducción de emisiones de CO₂

Planes de ahorro energético

Año	Electricidad			Agua		
	Kwh	Δ año anterior	Variación emisiones Tm CO ₂ eq	M ³	Δ año anterior	Variación emisiones Tm CO ₂ eq
2017	4.563.237	- 4,01%	- 73,46	21.640	+ 8,14%	+ 1,28
2016	4.754.032	- 11,24%	- 231,84	20.010	- 16,24%	- 3,06
2015	5.356.221	- 4,23%	- 49,66	23.890	- 6,61%	- 1,33





Evaluación de la huella de carbono del CCS

Cumpliendo una de las acciones del Plan de Actuación Trienal 2017-2019, el CCS actualiza anualmente el cálculo de su huella de carbono. Este cálculo comenzó a realizarse, en cooperación con la Oficina Española de Cambio Climático, para los ejercicios 2014 y 2015. En el año 2017, por su propia iniciativa y con idénticos medios, el CCS ha realizado el cálculo para el ejercicio 2016.

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

En 2016, la huella de carbono del CCS ha sido de 189,47 tCO₂, lo que supone una reducción muy notable, superior al 75%, de sus emisiones con respecto al ejercicio anterior 2015 (797,03 tCO₂). La razón fundamental de este importante descenso está en el cambio de comercializadora de energía eléctrica por una que la suministra con garantía de origen (GdO), cuyas emisiones se consideran nulas. Este cambio se produjo en julio de 2016. Además, la energía eléctrica consumida en 2016 (para el periodo anterior al cambio de comercializadora más para las tres sedes insulares del CCS, a las que no afectó este cambio de comercializadora) tuvo un menor factor de emisión, lo que también ha contribuido al descenso de las emisiones. En total, a lo largo de 2016 el CCS consumió un 41,6% de energía eléctrica con GdO, procedente de fuentes de energía renovable y de cogeneración de alta eficiencia.

Del total de las emisiones, el 79,7% fue debido al consumo eléctrico, el 19,5% al consumo de combustible (gas natural) en la sede central y el 0,8% al vehículo de la entidad.

Al margen de las emisiones afectadas por las fuentes de generación, en términos de consumos, en 2016 el consumo eléctrico disminuyó un 6% con respecto al año anterior, el consumo de combustibles para calefacción (gas natural en la sede central) disminuyó un 20% en 2016 frente al de 2015 y, sin embargo, el consumo de combustible del vehículo propio aumentó un 8%.

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

4.1.4. Generación y gestión de residuos

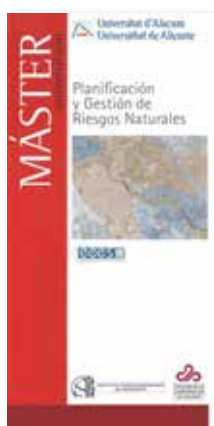
Los residuos que se generan en el desarrollo de la actividad ordinaria del CCS se resumen fundamentalmente en papel y cartón usado y cartuchos de tinta y otros fungibles de impresión, cuya gestión se encomienda a empresas especializadas para su recogida y tratamiento de reciclaje. Menor significación en cuanto a volumen tienen otros residuos, como aceites, gas refrigerante, baterías (de climatización, grupos electrógenos y controles informáticos) y lámparas de alumbrado, que son gestionados también por empresas especializadas.

Durante 2017, en las obras de demolición realizadas para proceder al refuerzo estructural del edificio de la calle Prim, 12 de Madrid, se llevó a cabo una clasificación de los distintos materiales susceptibles de recuperación, como los metales o la madera para, posteriormente, proceder a su envío a diferentes plantas de reciclaje. Asimismo se procedió a la energización y retirada del depósito de combustible de la antigua instalación de gasóleo.

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

El volumen de papel recogido para reciclaje durante 2017 fue de 5.280 kilos, en línea con 2016. Complementariamente, en 2016 se había llevado a cabo una operación extraordinaria de expurgo del archivo general del CCS, que supuso el reciclado de unos 26 mil kilos adicionales.

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



4.2. Prevención, conocimiento de los riesgos y divulgación

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

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

Por lo que se refiere a la prevención y reducción del riesgo de catástrofes en general, el CCS ha participado activamente en 2017 en varios grupos e iniciativas, tales como:

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

Con la Escuela Nacional de Protección, el CCS ha intervenido en las siguientes actividades formativas en 2017:

- Jornada sobre sistema de asistencia a víctimas y familiares de accidentes aéreos.
- Curso sobre fenómenos meteorológicos adversos en protección civil.
- Curso sobre rehabilitación post-catástrofes naturales.



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

- Agencia Estatal de Meteorología (AEMET)
- Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros Titulados
- Dirección General de Protección Civil y Emergencias (Ministerio del Interior)
- Dirección General del Agua (MITECO)
- Fundación General de la Universidad de la Laguna
- Fundación Inade, Instituto Atlántico del Seguro
- Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones (ICEA)
- UNESPA
- Universidad de Alicante

4.2.1. Riesgo de inundación

Un ámbito de actuación de gran significación para el CCS, desde la perspectiva de la implicación en la prevención, lo constituyen los Planes de Gestión del Riesgo de Inundación (PGRI), que han sido elaborados por las correspondientes confederaciones hidrográficas en cumplimiento del Real Decreto 903/2010, de 9 de julio. Y precisamente en este contexto hay que resaltar el convenio de colaboración entre la Dirección General del Agua (MITECO) 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, como ya se ha indicado, 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. Ambas actuaciones se han llevado a cabo durante 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 tsunamis

Desde 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. El convenio, cuyos términos acabaron de consensuarse en 2017, está en trámite de aprobación conforme a la ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. En sus términos se 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

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

En particular, en 2017 el CCS ha participado en la puesta en marcha de un estudio sobre la evolución futura del viento (junto con la OECC, AEMET, el Instituto de Física de Cantabria-CSIC y la Fundación Biodiversidad), y de otro sobre la evolución futura de las inundaciones (junto con la Dirección General del Agua, el CSIC y la OECC). Ambos proyectos tienen prevista su conclusión en 2018. También en 2017 el CCS ha participado en un proyecto europeo de Copernicus, de la mano del Centro Nacional de Supercomputación-Barcelona Supercomputing Center y está involucrado en los grupos de trabajo de la Comisión Europea que tratan el papel del seguro como medio de adaptación al cambio climático. De ello han resultado estudios de la propia Comisión y de la Agencia Europea del Medio Ambiente.



4.2.4. Revista digital “Conorseguros”



En 2017 se han publicado dos nuevos números de la revista “Conorseguros Digital”, que edita el CCS desde septiembre de 2014. De periodicidad semestral, y en versión española e inglesa, su contenido trata de temas relativos a la actividad del CCS en sus distintas funciones, con especial incidencia en aspectos relacionados con la cobertura de los riesgos extraordinarios (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 2017, cabe resaltar los siguientes artículos:



Revista nº 6.

- El sistema de liquidación de entidades aseguradoras (EE.AA.) por el Consorcio de Compensación de Seguros (CCS).
- Los programas de protección de los acreedores por contrato de seguro en situaciones de insolvencia. Estudio comparado entre estados y jurisdicciones. Nuevas perspectivas.
- Los avances en materia de recuperación y resolución bancaria, un nuevo marco legislativo e institucional desde el año 2015.
- (Rea)seguro del riesgo de terrorismo: cerrar la brecha.
- Proyección de los daños a los bienes por causas hidrometeorológicas (inundación y viento) y estimación de la capacidad del seguro de riesgos extraordinarios en el contexto del cambio climático.



Revista nº 7.

- La importancia de la vulnerabilidad y la exposición en el aumento del riesgo de inundaciones en el litoral mediterráneo.
- La contribución de las aseguradoras francesas a la creación y la gestión de un Observatorio Nacional de los Riesgos Naturales (ONRN).
- El Marco de Sendai para la reducción de desastres 2015-30. Progresos alcanzados en su implantación. Plataforma global 2017.
- Robótica, inteligencia artificial y vehículos autónomos.
- Modificaciones introducidas por la Ley de Jurisdicción Voluntaria 15/2015 de interés para el sector asegurador.
- Guía para la reducción de la vulnerabilidad de los edificios frente a las inundaciones.





CONSORCIO DE
COMPENSACION
• DE SEGUROS •

5. Resumen de
los principales
indicadores

Indicadores de la relación con los asegurados

Concepto	2017	2016
Nº de llamadas telefónicas atendidas	161.524	120.513
Nº de vehículos registrados en el Fichero Informativo de Vehículos Asegurados	30.613.146	29.838.631
Nº de consultas al Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA)	1.594.999	1.579.682
Nº de solicitudes de indemnización recibidas	127.420	85.625
Seguro de riesgos extraordinarios	95.587	51.852
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Fondo garantía	23.188	26.011
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Seguro directo	8.645	7.762
Importe de la siniestralidad del ejercicio (millones €)	254,0	281,8
Riesgos extraordinarios	196,3	223,2
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Fondo garantía	49,9	49,0
Seguro de responsabilidad civil de automóviles - Seguro directo	7,8	9,6
Nº de pólizas de vehículos no aceptados por las entidades aseguradoras	893	1.065
Nº de reclamaciones y quejas recibidas en el SAA	143	53
Nº de reclamaciones y quejas por cada 1.000 solicitudes de indemnización	1,1	0,6
Encuestas de satisfacción: nº de asegurados encuestados	3.498	1.196

Indicadores de la cobertura de riesgos extraordinarios

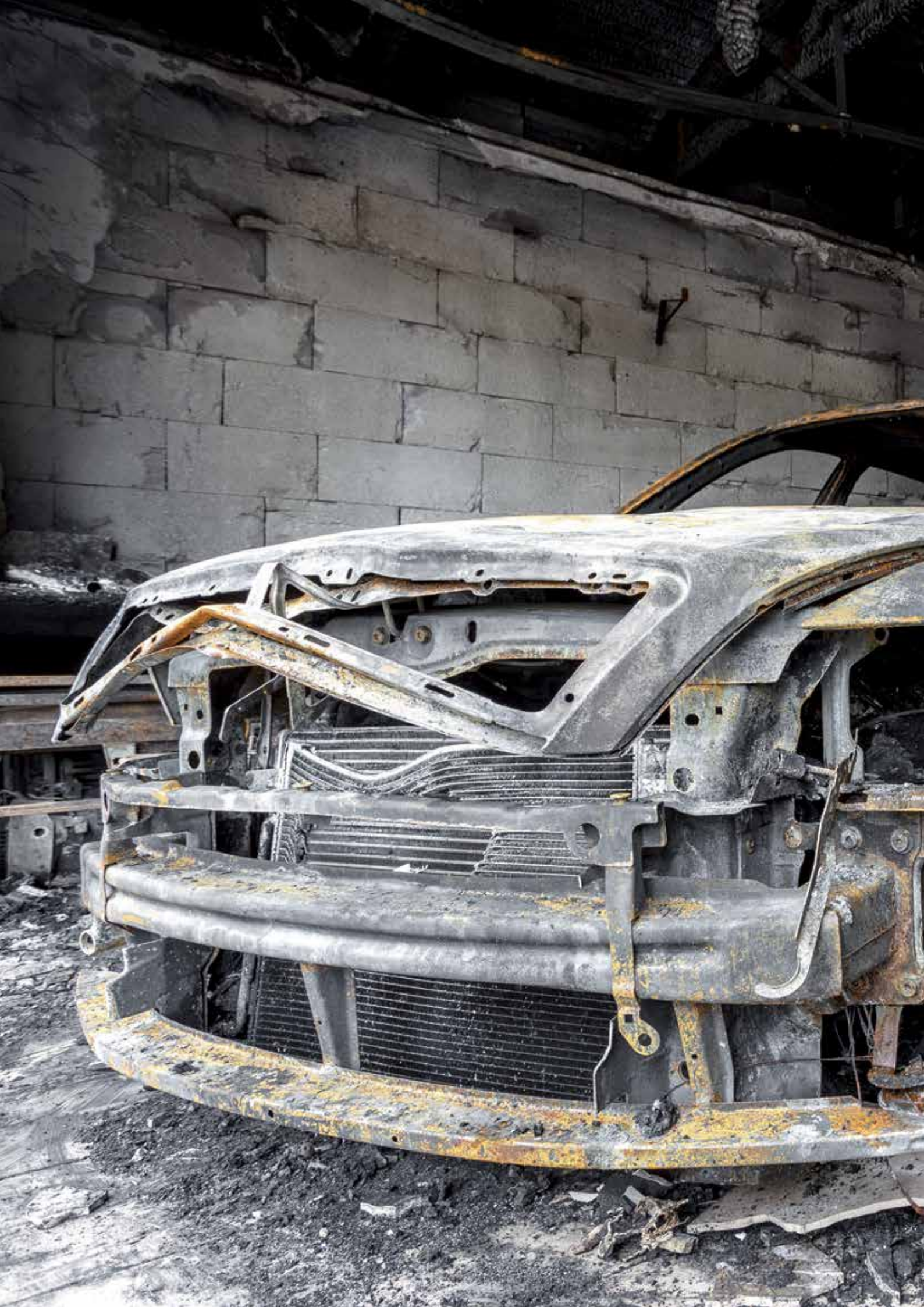
Concepto	2017	2016
Nº de pólizas con cobertura de riesgos extraordinarios (millones)	124,3	119,6
Cobertura de daños a los bienes	51,8	49,6
Cobertura de pérdida de beneficios	15,8	15,2
Cobertura de daños personales (vida y accidentes)	56,7	54,8
Capitales asegurados (miles de millones €)	16.192	15.975
Daños a los bienes	5.596	5.410
Pérdida de beneficios	314	304
Daños personales (vida y accidentes)	10.282	10.261
Ratio Capitales asegurados en daños en los bienes / PIB	4,80	4,70
Ratio Capitales asegurados en pérdida de beneficios / PIB	0,26	0,27
Ratio Capitales asegurados en daños personales "per capita" (€)	220.894	218.412
Ratio Reserva de estabilización de la actividad general / Capitales asegurados (bienes + pérdida de beneficios)	1,41‰	1,38‰

Indicadores de las coberturas en el seguro agrario combinado

Concepto	2017	2016
Ratio Capitales totales asegurados en el SAC / Producción agraria	27,66%	26,91%
Ratio Reserva de estabilización de la actividad agraria del CCS / Capitales totales asegurados en el SAC	5,82%	7,03%

Indicadores de la actividad liquidadora de entidades aseguradoras

Concepto	2017	2016
Ratio Fondo para liquidación de entidades aseguradoras / Primas totales del sector (vida y no vida)	3,14%	3,01%
Ratio Fondo para liquidación de entidades aseguradoras / Provisiones técnicas totales del sector (vida y no-vida)	0,90%	0,91%





Apéndice

Guía para la Reducción de la Vulnerabilidad de los Edificios frente a las Inundaciones

El artículo 16.c del Estatuto Legal del CCS otorga a la entidad funciones en el terreno de la prevención y la reducción de siniestros respecto de los riesgos cuya cobertura tiene confiada. En esa línea, el PAT 2017-2019 contiene gran variedad de acciones que, en el marco de la responsabilidad social, hacen referencia a la implicación del CCS en materia preventiva, fundamentalmente en lo relativo al conocimiento de los riesgos y a su divulgación. En concreto, y en ese contexto, es de destacar el programa que tiene por objeto el “Fomento del conocimiento y prevención de los riesgos cubiertos por el seguro de riesgos extraordinarios”. En él se incluyen diversas acciones específicamente orientadas a la colaboración del CCS con organismos e instituciones (incluidos los centros técnico científicos y académicos) especializados en el estudio de los riesgos catastróficos o que realicen actividades relacionadas con la prevención; al fomento de la aplicación de instrumentos de ordenación territorial en los ámbitos autonómico y local, y a la divulgación mediante publicaciones de las medidas de reducción de riesgos que puedan adoptar los asegurados.

Estas líneas de actuación adoptadas por el CCS confluyen con otra corriente que nace en el seno de la Unión Europea a través de la Directiva 2007/60/CE, relativa a la evaluación y gestión del riesgo de inundación, que se traspuso al ordenamiento español mediante el Real Decreto 903/2010, de 9 de julio. La Directiva obliga a los Estados miembros a abordar una actividad de gran alcance: identificación de zonas de riesgo de inundación; elaboración de mapas de peligrosidad y riesgo, y aprobación e implantación de Planes de Gestión del Riesgo de Inundación (PGRIs), que en el caso español incluyen medidas relativas al fomento del aseguramiento. El cumplimiento de esta normativa ha dado lugar a un largo pero fructífero proceso que ha propiciado una amplia participación de todas las administraciones públicas, asociaciones y organizaciones sociales, centros de investigación, etc., en un marco colaborativo, bajo la coordinación de la Dirección General del Agua (DGA), del MITECO, y en el que ha participado activamente el CCS.

Esta confluencia de intereses ha dado lugar a una estrecha relación de colaboración entre el CCS y la DGA, que acabó sustanciándose en un convenio de colaboración, de fecha 1 de junio de 2016, para el desarrollo de medidas de prevención y reducción del riesgo incluidas en los PGRIs. Una de las acciones contempladas en dicho convenio era la elaboración de la “Guía para la Reducción de la Vulnerabilidad de los Edificios frente a las Inundaciones”, que se publicó en junio de 2017.

La finalidad de la Guía es facilitar la comprensión, mediante un lenguaje lo más asequible posible, del comportamiento y los efectos de las inundaciones; fomentar la conciencia de autoprotección en la sociedad, y proporcionar orientaciones y recomendaciones para disminuir la vulnerabilidad de personas y bienes y aumentar la resiliencia de los edificios frente a inundaciones.



La Guía consta de cinco bloques que, respectivamente y de forma resumida, desarrollan los siguientes temas:

1. Visión general de la guía y conceptos básicos: Tipos de inundación; peligrosidad, exposición, vulnerabilidad y riesgo; tres dimensiones de la vulnerabilidad de un edificio; normativa sobre ordenación del territorio, y planes de gestión del riesgo de inundación.
2. Cómo saber si un edificio está en zona inundable: Inundaciones históricas, cartografía de zonas inundables.
3. Identificación de los daños que pueden producirse: Identificación de puntos débiles; inventario de los elementos de valor del edificio, y diagnóstico del riesgo actual.
4. Alternativas para la disminución de los daños.
 - Métodos de mitigación en edificios existentes: evitar, resistir, tolerar y retirar.
 - Métodos de mitigación en equipamientos y servicios: elevar, reubicar y proteger.
 - Métodos de mitigación en personas y bienes.
5. Actuación en caso de emergencia: Vigilancia, predicción y alertas; autoprotección civil; vuelta a la normalidad; indemnizaciones del CCS, y ayudas y subvenciones.

Finaliza la Guía con unos apéndices que ofrecen ejemplos, recomendaciones y criterios de actuación (identificación del riesgo, valoración económica, materiales resistentes al agua y planificación estratégica e instrumentos de autoevaluación).

La guía se distribuye gratuitamente a todas aquellas instituciones y particulares que lo soliciten y está disponible en versión pdf en la página web del CCS.



A microscopic image showing a dense network of thin, transparent glass fibers against a dark background. The fibers are intertwined and some show small, bright, irregular spots. The image is split vertically: the left half is in grayscale, and the right half is in a dark blue color.

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
APROCOSE	Asociación Profesional de Corredores de Seguros
BOE	Boletín Oficial del Estado
CAT	Centro de Atención Telefónica
CAS	Convenios de asistencia sanitaria
CCS	Consorcio 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
CSIC	Consejo Superior de Investigaciones Científicas
DGA	Dirección General del Agua
DGPCE	Dirección General de Protección Civil y Emergencias
DGSFP	Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
EFQM	European Foundation for Quality Management
EE.AA.	Entidades aseguradoras
EIRD	Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres
FAMA	Foro de Alta Mediación Aseguradora
FECOR	Federación de Corredores y Corredurías de Seguros de España
FIVA	Fichero Informativo de Vehículos Asegurados
FRRI	Fondo de Reserva de los Riesgos de la Internacionalización
GdO	Garantía de Origen
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

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.
JR	Joint Research Centre (Centro Común de Investigación)
LCSP	Ley de Contratos del Sector Público
MITECO	Ministerio para la Transición Ecológica
MPS	Mutualidad de Previsión Social
MRL	Marco de Relaciones Laborales
OCDE	Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico
OECC	Oficina Española de Cambio Climático
OFESAUTO	Oficina Española de Aseguradoras de Automóviles
ONRN	Observatoire National des Risques Naturels
P	Primas
PAT	Plan 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
RSO	Registro de Seguros Obligatorios
S	Siniestralidad
S.A.	Sociedad anónima
SAA	Servicio de Atención al Asegurado
SAC	Seguro Agrario Combinado
SCCS	Sistema de tramitación electrónica con el CCS
SEAIDA	Sección Española de la Asociación Internacional de Derechos de Seguros
SEPI	Sociedad Estatal de Participaciones Industriales
SOA	Seguro obligatorio de automóviles
TCA	Tempestad ciclónica atípica
TIREA	Tecnologías de la Información y Redes para las Entidades Aseguradoras
UE	Unión Europea
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

