



Consorcio de Compensación de Seguros

# PLAN DE ACTUACIÓN TRIENAL 2017-2019



# La planificación estratégica en el CCS: Instrumentos

## - Programa Presupuestario de Actuación Plurianual (PAP)

- Vigencia: 4 años
- Contenido: objetivos y previsiones de carácter cuantitativo (ingresos, inversiones, gastos...)

## - Presupuesto anual de gestión

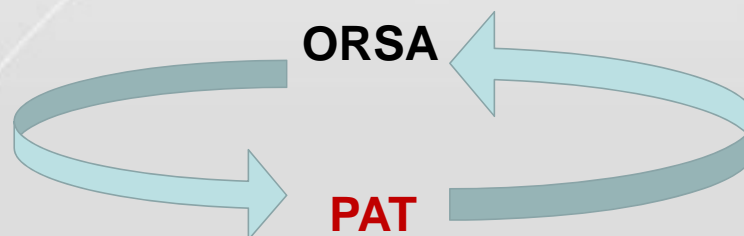
## - ORSA: Evaluación interna de riesgos y solvencia

- Revisiones anuales y tras los cambios significativos del perfil de riesgo

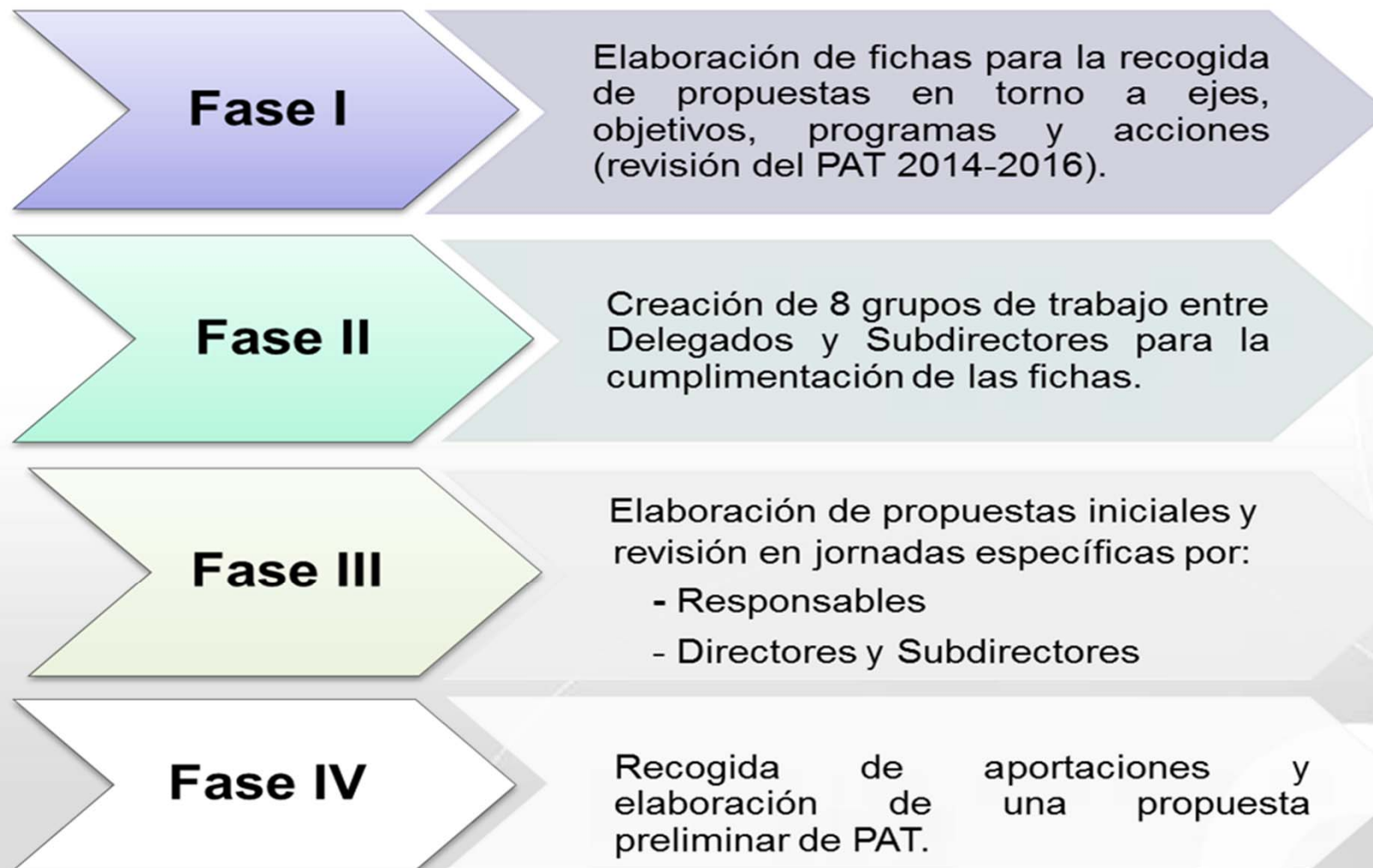
## - Planes de Actuación Trienal (PAT)

- Vigencia: 3 años
- Contenido: objetivos, programas y acciones (enfoque cualitativo).

## - Realimentación positiva ORSA-PAT



- ❖ **Misión, visión y valores:** revisión y actualización.
- ❖ **Jerarquización de objetivos:**
  - Ejes estratégicos
  - Objetivos estratégicos
  - Objetivos generales
  - Programas corporativos
  - Acciones
- ❖ **Participación de todos los responsables de las unidades y de los delegados territoriales.**
- ❖ **Temporalidad:** acciones con continuidad y acciones con fecha límite.
- ❖ **Estructura abierta y dinámica:** revisión anual.



## Misión

Complementar al sector asegurador español contribuyendo activamente a su expansión, desarrollo y estabilidad y ofrecer garantía, protección y servicios de calidad a los asegurados, aplicando una estrategia de gestión empresarial inspirada en el compromiso con los principios y valores de la RSC.

## Visión

El CCS quiere mantenerse como modelo de referencia a nivel internacional para la cobertura aseguradora de los riesgos catastróficos y como instrumento de garantía de los asegurados, incorporando los elementos de éxito de los diferentes sistemas, con el objetivo de alcanzar:

- Plena integración con el sector asegurador.
- Universalización de las coberturas.
- Servicios de calidad a los asegurados al mínimo coste.

## Valores

- Compromiso con los asegurados.
- Integración y colaboración con el sector asegurador.
- Calidad y eficacia en el desempeño de sus funciones.
- Experiencia, innovación y capacidad de adaptación.
- Cumplimiento normativo.
- Ética y Transparencia.
- Gestión y control de riesgos.
- Honorabilidad, aptitud y buenas prácticas.
- Derechos de las personas y gestión responsable de los recursos humanos.
- Sostenibilidad y responsabilidad social, medioambiental y preventiva.

## EJES ESTRATÉGICOS

Desarrollo, estabilidad y garantía

Calidad, eficiencia e innovación

Responsabilidad social, sostenibilidad y  
buen gobierno

## OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- 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.

- Impulsar la calidad del servicio y una administración empresarial eficiente mediante la gestión de los riesgos y la innovación tecnológica.

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



## EJES ESTRATÉGICOS

Desarrollo, estabilidad y garantía

Calidad, eficiencia e innovación

Responsabilidad social,  
sostenibilidad y buen gobierno

## ENTORNO DE LA ORGANIZACIÓN

Industria aseguradora

Asegurados

Propietario (Estado)

Autoridad supervisora

Otros grupos de interés (colaboradores,  
proveedores, empleados, etc.)

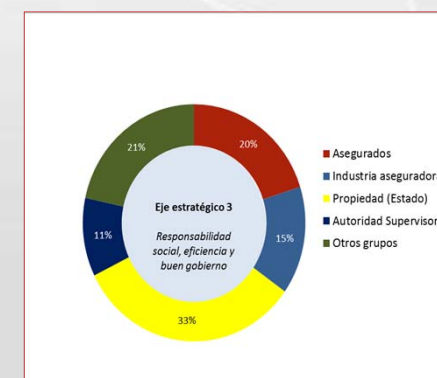
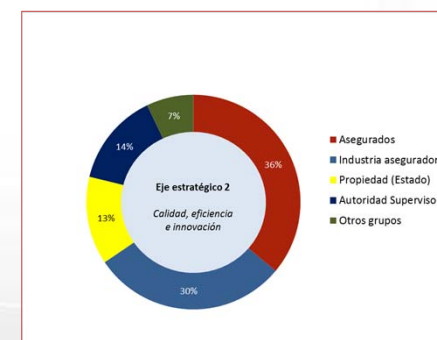
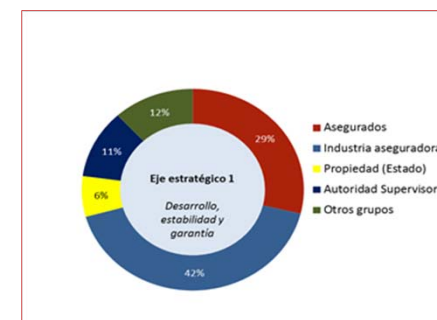
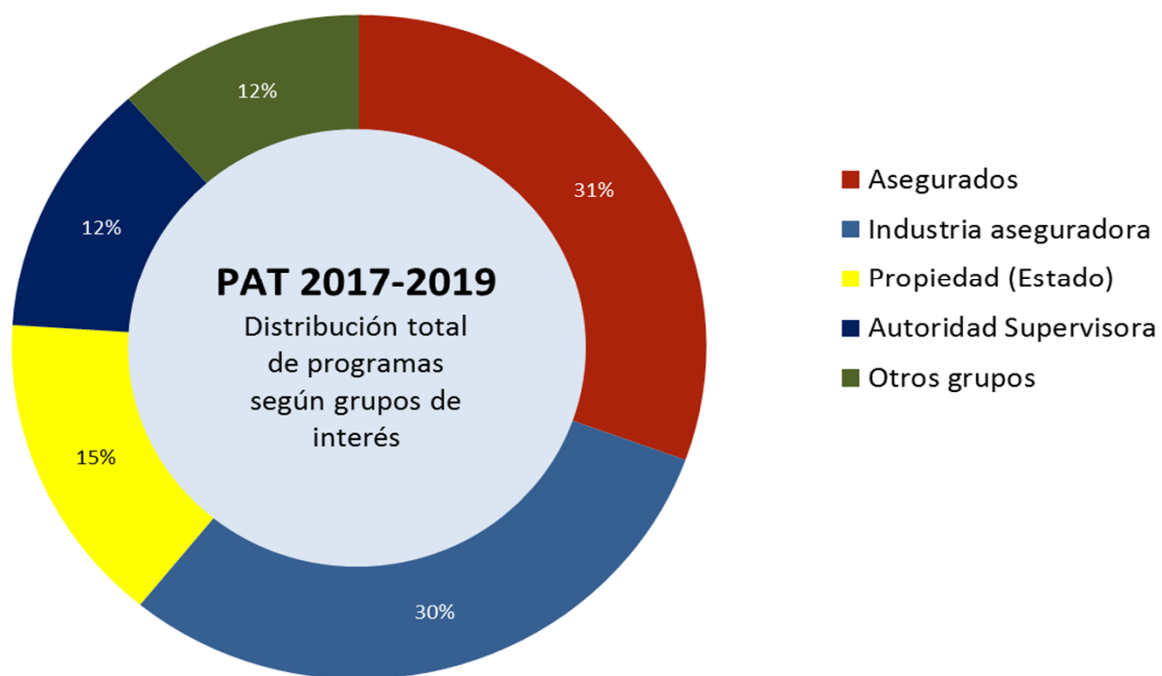


## Proyección de los programas del PAT 2017-2019 sobre los diferentes grupos de interés

Eje Estratégico	Número de Programas	% total	Proyección sobre los diferentes grupos de interés (% ponderación)				
			Industria Aseguradora	Asegurados	Autoridad Supervisora	Propiedad (Estado)	Otros Grupos
1	20	31,3	42	29	11	6	12
2	31	48,4	30	36	14	13	7
3	13	20,3	15	20	11	33	21
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>12</b>

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

Distribución de programas por grupos de interés



EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS GENERALES	PROGRAMAS CORPORATIVOS	UNIDAD DE REFERENCIA
1. DESARROLLO, ESTABILIDAD Y GARANTÍA	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.	1.1. Consolidación del CCS como instrumento complementario del sector asegurador privado, adecuando sus coberturas a las necesidades del sector asegurador español.	1.1.1. Difusión de la institución del seguro y del CCS en los sectores público y privado.	▪ Sec. General
			1.1.2. Consolidación y difusión de la imagen institucional del CCS en el ámbito internacional. Cooperación internacional en lo relativo a las actividades del CCS.	▪ Sec. General
			1.1.3. Contribución a la mejora del sistema de cobertura de los seguros agrarios.	▪ Sub. de Seguros Agrarios
			1.1.4. Contribución al desarrollo del seguro de responsabilidad medioambiental y puesta en marcha del Fondo de Compensación de Daños Medioambientales.	▪ Dir. Financiera
			1.1.5. Creación y desarrollo de un sistema de aseguramiento de la responsabilidad civil derivada de la energía nuclear.	▪ Dir. Financiera
			1.1.6. Participación del CCS en la implantación de otros seguros y en la reforma de los existentes.	▪ Dir. de Operaciones
			1.1.7. Estímulo al crecimiento del seguro mediante adecuación del precio de las coberturas del CCS.	▪ Dir. Financiera
		1.2. Colaboración con el sector asegurador y refuerzo de la integración del CCS en el mismo.	1.2.1. Participación en instituciones del sector asegurador.	▪ Sec. General
			1.2.2. Participación en el Plan de Notoriedad del Seguro de UNESPA.	▪ Dir. de Operaciones
			1.2.3. Refuerzo de la cooperación entre el CCS y los fondos de garantía y los organismos de información y de indemnización del EEE en el ámbito institucional y en el de la actividad indemnizatoria del SOA.	▪ Dir. de Operaciones
			1.2.4. Promoción de mecanismos de garantía en el sector asegurador.	▪ Dir. de Liquidación y Saneamiento de EE.AA.
			1.2.5. Herramientas para la mejora de la información sobre primas y riesgos sujetos a las coberturas del CCS.	▪ Dir. Financiera
			1.2.6. Mejora de la aplicación de las tarifas de recargos del CCS por las compañías aseguradoras.	▪ Dir. Financiera
			1.2.7. Mejoras en la gestión del Fondo de Reserva de los riesgos de la internacionalización de la economía española.	▪ Dir. Financiera
		1.3. Protección a los acreedores por contrato de seguro en casos de insolvencia.	1.3.1. Desarrollo del proceso de liquidación y regulación de supuestos especiales.	▪ Dir. de Liquidación y Saneamiento de EE.AA.
			1.3.2. Desarrollo de las acciones de difusión y puesta en valor del sistema de liquidación de entidades aseguradoras.	▪ Dir. de Liquidación y Saneamiento de EE.AA.
		1.4. Refuerzo de las actuaciones del CCS en el ámbito de la prevención y mejoras en la accesibilidad de las coberturas.	1.4.1. Fomento del conocimiento y prevención de los riesgos cubiertos por el seguro de riesgos extraordinarios.	▪ Sec. General
			1.4.2. Estudio de la incidencia del cambio climático sobre las coberturas del CCS en riesgos extraordinarios.	▪ Sec. General
			1.4.3. Perfeccionamiento de las actuales coberturas de riesgos extraordinarios.	▪ Dir. de Operaciones
			1.4.4. Participación en acciones orientadas a la mejora de la seguridad vial y la reducción de la siniestralidad.	▪ Dir. de Operaciones

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS GENERALES	PROGRAMAS CORPORATIVOS	UNIDAD DE REFERENCIA
2. CALIDAD, EFICIENCIA E INNOVACIÓN	Impulsar la calidad del servicio y una administración empresarial eficiente mediante la gestión de los riesgos y la innovación tecnológica.	2.1. Mejora de la calidad del servicio y de la atención a los asegurados.	2.1.1. Consolidación del funcionamiento del Servicio de Atención al Asegurado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicio de Atención al Asegurado</li> </ul>
			2.1.2. Prestación de una atención telefónica de calidad y personalizada a los asegurados, perjudicados y al público en general.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. de Operaciones</li> </ul>
			2.1.3. Mejora de la información a los asegurados en el ámbito de la cobertura de los riesgos extraordinarios y del seguro obligatorio del automóvil.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. de Operaciones</li> </ul>
			2.1.4. Acciones para reforzar la atención e información a todos los afectados en los procesos de liquidación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. de Liquidación y Saneamiento de EE.AA.</li> </ul>
			2.1.5. Mecanismos para facilitar la tramitación y resolución de siniestros en el seguro de riesgos extraordinarios. Acción coordinada administrativa e institucional ante catástrofes que generen alarma social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. de Operaciones</li> </ul>
			2.1.6. Mecanismos para facilitar la tramitación y resolución de siniestros en el seguro de responsabilidad civil del automóvil.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. de Operaciones</li> </ul>
			2.1.7. Modernización funcional y tecnológica del FIVA como instrumento para la protección de los perjudicados en accidentes de circulación y para combatir la circulación sin seguro obligatorio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. de Operaciones</li> <li>▪ Dir. de Sistemas y T.I.</li> </ul>
			2.1.8. Participación en el seguimiento y propuestas de mejora del sistema legal de valoración de daños personales en accidentes de circulación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. de Operaciones</li> </ul>
			2.1.9. Mejoras en el sistema de elaboración de encuestas de satisfacción relativas a la calidad del servicio prestado al CCS por los colaboradores externos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. de Operaciones</li> </ul>
			2.1.10. Medición del grado de satisfacción de los asegurados con el CCS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. de Operaciones</li> </ul>
			2.1.11. Consolidación y desarrollo del Registro de Seguros Obligatorios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. de Operaciones</li> </ul>
			2.1.12. Mejora de la gestión de la información de las primas de incendio y elementos naturales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. Financiera</li> </ul>
2.2. Refuerzo de la estrategia de gestión de los riesgos financieros.			2.2.1. Adaptación y desarrollo de la gestión de riesgo a las nuevas tecnologías.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. Gestión de Riesgos</li> <li>▪ Dir. Financiera</li> <li>▪ Dir. de Sistema y T.I.</li> </ul>
			2.2.2. Análisis técnico del <i>asset allocation</i> de las distintas carteras de inversión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. Financiera</li> </ul>
			2.2.3. Mejora de la gestión financiera: ingresos por recargos y operativa para gestión de pagos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. Financiera</li> </ul>
			2.2.4. Perfeccionamiento del sistema de gestión de recobros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. de Liquidación y Saneamiento de EE.AA.</li> <li>▪ Dir. de Operaciones</li> </ul>
			2.2.5. Optimización de la gestión de las controversias con entidades aseguradoras en la actividad del CCS como fondo de garantía del seguro obligatorio de automóviles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. de Operaciones</li> </ul>
			2.2.6. Lucha contra el fraude en los seguros de daños materiales y de daños personales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. de Operaciones</li> </ul>
2.3. Refuerzo de la estrategia de gestión de los riesgos extraordinarios.			2.3.1. Optimización de la gestión de la disponibilidad y cumplimiento de los niveles de servicios informáticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. de Sistemas y T.I.</li> </ul>
			2.3.2. Establecimiento de un plan de empresa para la continuidad del negocio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. de Gestión de Riesgos</li> </ul>
			2.3.3. Optimización del plan de contingencia en el área tecnológica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. de Sistemas y T.I.</li> </ul>
			2.3.4. Ciberseguridad. Concienciación, análisis, monitorización y detección.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. de Sistemas y T.I.</li> </ul>
			2.3.5. Seguimiento del plan de contingencia frente a la interrupción o cese de la actividad de una Delegación territorial por causas externas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. de Operaciones</li> </ul>
			2.3.6. Seguimiento del plan de actuación inmediata ante una gran siniestralidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. de Operaciones</li> </ul>
2.4. Mejora de la eficiencia en la gestión e impulso de la digitalización de los procesos y de la información.			2.4.1. Adecuación de las competencias y comportamientos de los empleados a las actividades que el CCS debe realizar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sec. General</li> </ul>
			2.4.2. Adaptación del modelo de gestión de los recursos humanos del CCS al marco regulador vigente en el Sector Público Estatal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sec. General</li> </ul>
			2.4.3. Optimización y consolidación del sistema central transaccional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. de Sistemas y T.I.</li> </ul>
			2.4.4. Optimización y consolidación de la plataforma de sistemas distribuidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. de Sistemas y T.I.</li> </ul>
			2.4.5. Optimización y consolidación de la plataforma de comunicaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. de Sistemas y T.I.</li> </ul>
			2.4.6. Digitalización de los procesos de negocio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. de Sistemas y T.I.</li> </ul>
			2.4.7. Digitalización de los procesos de soporte. Establecimiento de una política de datos masivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dir. de Sistemas y T.I.</li> </ul>

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS GENERALES	PROGRAMAS CORPORATIVOS	UNIDAD DE REFERENCIA
3. RESPONSABILIDAD SOCIAL, SOSTENIBILIDAD Y BUEN GOBIERNO	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.	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.	▪ Dir. de Gestión de Riesgos
			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.	▪ Dir. de Gestión de Riesgos
			3.1.3. Potenciación de la función de cumplimiento.	▪ Dir. de Gestión de Riesgos
			3.1.4. Potenciación de la función actuarial.	▪ Dir. de Gestión de Riesgos
			3.1.5. Potenciación de la función de auditoría interna.	▪ Servicio de Auditoría Interna
		3.2. Refuerzo de la política de responsabilidad social corporativa en el CCS.	3.2.1. Política de responsabilidad social del CCS: principios, compromisos y prácticas en relación con los grupos de interés.	▪ Sec. General
			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 y redes sociales y relaciones con los medios de comunicación.	▪ Sec. General
			3.2.3. Refuerzo de las acciones de comunicación interna en el CCS.	▪ Sec. General
			3.2.4. Aplicación de las normas de transparencia del sector público.	▪ Dir. de Gestión de Riesgos
		3.3. Incorporación de buenas prácticas sostenibles en la actividad aseguradora y patrimonial del CCS.	3.3.1. Gestión sostenible y socialmente responsable de las inversiones financieras.	▪ Dir. Financiera
			3.3.2. Gestión sostenible del patrimonio inmobiliario.	▪ Sec. General
			3.3.3. Austeridad y control de los gastos de funcionamiento y de los gastos de los inmuebles en explotación.	▪ Sec. General
			3.3.4. Incorporación de las prácticas sostenibles en la operativa de la entidad.	▪ Sec. General

**PAT 2017-2019**  
**Objetivos fijados**

Ejes estratégicos y objetivos generales	Objetivos fijados		
	2017	2018	2019
1.1. Consolidación del CCS como instrumento complementario del sector asegurador privado, adecuando sus coberturas a las necesidades del sector asegurador español.	42%	73%	100%
1.2. Colaboración con el sector asegurador y refuerzo de la integración del CCS en el mismo.	42%	75%	100%
1.3. Protección a los acreedores por contrato de seguro en casos de insolvencia.	37%	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%	71%	100%
<b>1. DESARROLLO, ESTABILIDAD Y GARANTÍA</b>	<b>41%</b>	<b>73%</b>	<b>100%</b>
2.1. Mejora de la calidad del servicio y de la atención a los asegurados.	38%	69%	100%
2.2. Refuerzo de la estrategia de gestión de los riesgos financieros.	54%	80%	100%
2.3. Refuerzo de la estrategia de gestión de los riesgos extraordinarios.	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%	71%	100%
<b>2. CALIDAD, EFICIENCIA E INNOVACIÓN</b>	<b>42%</b>	<b>73%</b>	<b>100%</b>
3.1. Consolidación de la estructura del CCS para el desarrollo de las funciones fundamentales del sistema de gobierno.	44%	76%	100%
3.2. Refuerzo de la política de responsabilidad social corporativa en el CCS.	31%	65%	100%
3.3. Incorporación de buenas prácticas sostenibles en la actividad aseguradora y patrimonial del CCS.	35%	72%	100%
<b>3. RESPONSABILIDAD SOCIAL, SOSTENIBILIDAD Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>37%</b>	<b>72%</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL PAT 2017-2019</b>	<b>40%</b>	<b>73%</b>	<b>100%</b>

**PAT 2017-2019**  
**Objetivos fijados por programa y año**  
**Unidad de referencia: CCS**

## 1. DESARROLLO, ESTABILIDAD Y GARANTÍA

### 1.1. Consolidación del CCS como instrumento complementario del sector asegurador privado, adecuando sus coberturas a las necesidades del sector asegurador español.

Programa	Objetivos fijados		
	2017	2018	2019
1.1.1. Difusión de la institución del seguro y del CCS en los sectores público y privado.	33%	66%	100%
1.1.2. Consolidación y difusión de la imagen institucional del CCS en el ámbito internacional. Cooperación internacional en lo relativo a las actividades del CCS.	28%	64%	100%
1.1.3. Contribución a la mejora del sistema de cobertura de los seguros agrarios.	42%	75%	100%
1.1.4. Contribución al desarrollo del seguro de responsabilidad medioambiental y puesta en marcha del Fondo de Compensación de Daños Medioambientales.	42%	83%	100%
1.1.5. Creación y desarrollo de un sistema de aseguramiento de la responsabilidad civil derivada de la energía nuclear.	33%	66%	100%
1.1.6. Participación del CCS en la implantación de otros seguros y en la reforma de los existentes.	33%	66%	100%
1.1.7. Estímulo al crecimiento del seguro mediante la adecuación del precio de las coberturas del CCS.	81%	94%	100%
	<b>42%</b>	<b>73%</b>	<b>100%</b>

### 1.2. Colaboración con el sector asegurador y refuerzo de la integración del CCS en el mismo.

Programa	Objetivos fijados		
	2017	2018	2019
1.2.1. Participación en instituciones del sector asegurador.	33%	66%	100%
1.2.2. Participación en el Plan de Notoriedad del Seguro de UNESPA.	50%	75%	100%
1.2.3. Refuerzo de la cooperación entre el CCS y los fondos de garantía y los organismos de información y de indemnización del EEE en el ámbito institucional y en el de la actividad indemnizadora del SOA.	33%	66%	100%
1.2.4. Promoción de mecanismos de garantía en el sector asegurador.	29%	70%	100%
1.2.5. Herramientas para la mejora de la información sobre primas y riesgos sujetos a las coberturas del CCS.	31%	78%	100%
1.2.6. Mejora de la aplicación de las tarifas de recargos del CCS por las compañías aseguradoras.	40%	80%	100%
1.2.7. Mejoras en la gestión del Fondo de Reserva de los riesgos de la internacionalización de la economía española.	78%	89%	100%
	<b>42%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>

**PAT 2017-2019**  
**Objetivos fijados por programa y año**  
**Unidad de referencia: CCS**

**1. DESARROLLO, ESTABILIDAD Y GARANTÍA**

**1.3. Protección a los acreedores por contrato de seguro en casos de insolvencia.**

Programa	Objetivos fijados		
	2017	2018	2019
1.3.1. Desarrollo del proceso de liquidación y regulación de supuestos especiales.	37%	66%	100%
1.3.2. Desarrollo de acciones de difusión y puesta en valor del sistema de liquidación de entidades aseguradoras.	36%	72%	100%
	<b>37%</b>	<b>69%</b>	<b>100%</b>

**1.4. Refuerzo de las actuaciones del CCS en el ámbito de la prevención y mejoras en la accesibilidad de las coberturas.**

Programa	Objetivos fijados		
	2017	2018	2019
1.4.1. Fomento del conocimiento y prevención de los riesgos cubiertos por el seguro de riesgos extraordinarios.	29%	64%	100%
1.4.2. Estudio de la incidencia del cambio climático sobre las coberturas del CCS en riesgos extraordinarios.	33%	66%	100%
1.4.3. Perfeccionamiento de las actuales coberturas de riesgos extraordinarios.	56%	83%	100%
1.4.4. Participación en acciones orientadas a la mejora de la seguridad vial y la reducción de la siniestralidad.	35%	69%	100%
	<b>38%</b>	<b>71%</b>	<b>100%</b>



**PAT 2017-2019**  
**Objetivos fijados por programa y año**  
**Unidad de referencia: CCS**

## 2. CALIDAD, EFICIENCIA E INNOVACIÓN

### 2.1. Mejora de la calidad del servicio y de la atención a los asegurados.

Programa	Objetivos fijados		
	2017	2018	2019
2.1.1 Consolidación del funcionamiento del Servicio de Atención al Asegurado.	33%	66%	100%
2.1.2. Prestación de una atención telefónica de calidad y personalizada a los asegurados, perjudicados y al público en general.	35%	70%	100%
2.1.3. Mejora de la información a los asegurados en el ámbito de la cobertura de los riesgos extraordinarios y del seguro obligatorio del automóvil.	44%	77%	100%
2.1.4. Acciones para reforzar la atención e información a todos los afectados en los procesos de liquidación.	30%	56%	100%
2.1.5. Mecanismos para facilitar la tramitación y resolución de siniestros en el seguro de riesgos extraordinarios. Acción coordinada administrativa e institucional ante catástrofes que generen alarma social.	38%	73%	100%
2.1.6. Mecanismos para facilitar la tramitación y resolución de siniestros en el seguro de responsabilidad civil del automóvil.	37%	68%	100%
2.1.7 Modernización funcional y tecnológica del Fichero Informativo de Vehículos Asegurados como instrumento para la protección de los perjudicados en accidentes de circulación y para combatir la circulación sin seguro obligatorio.	58%	77%	100%
2.1.8. Participación en el seguimiento y propuestas de mejora del sistema legal de valoración de daños personales en accidentes de circulación.	28%	63%	100%
2.1.9. Mejoras en el sistema de elaboración de encuestas de satisfacción relativas a la calidad del servicio prestado al CCS por los colaboradores externos.	28%	63%	100%
2.1.10. Medición del grado de satisfacción de los asegurados con el CCS.	23%	64%	100%
2.1.11. Consolidación y desarrollo del Registro de Seguros Obligatorios.	54%	83%	100%
2.1.12. Mejora de la gestión de la información de las primas de incendio y elementos naturales.	50%	70%	100%
	<b>38%</b>	<b>69%</b>	<b>100%</b>

### 2.2. Refuerzo de la estrategia de gestión de los riesgos financieros.

Programa	Objetivos fijados		
	2017	2018	2019
2.2.1. Adaptación y desarrollo de la gestión de riesgo a las nuevas tecnologías.	63%	92%	100%
2.2.2. Análisis técnico del asset allocation de las distintas carteras de inversión.	83%	92%	100%
2.2.3. Mejora de la gestión financiera: ingresos por recargos y operatoria para gestión de pagos.	54%	79%	100%
2.2.4. Perfeccionamiento del sistema de gestión de recobros.	41%	69%	100%
2.2.5. Optimización de la gestión de las controversias con entidades aseguradoras en la actividad del CCS como fondo de garantía del seguro obligatorio de automóviles.	46%	73%	100%
2.2.6. Lucha contra el fraude en los seguros de daños materiales y de daños personales.	35%	73%	100%
	<b>54%</b>	<b>80%</b>	<b>100%</b>

**PAT 2017-2019**  
**Objetivos fijados por programa y año**  
**Unidad de referencia: CCS**

## 2. CALIDAD, EFICIENCIA E INNOVACIÓN

### 2.3. Refuerzo de la estrategia de gestión de los riesgos extraordinarios.

Programa	Objetivos fijados		
	2017	2018	2019
2.3.1. Optimización de la gestión de la disponibilidad y cumplimiento de los niveles de servicios informáticos.	33%	66%	100%
2.3.2. Establecimiento de un plan de empresa para la continuidad de negocio.	46%	80%	100%
2.3.3. Optimización del plan de contingencia en el área tecnológica.	60%	80%	100%
2.3.4. Ciberseguridad. Concienciación, análisis, monitorización y detección.	48%	85%	100%
2.3.5. Seguimiento del plan de contingencia frente a la interrupción o cese de la actividad de una Delegación territorial por causas externas.	50%	80%	100%
2.3.6. Seguimiento del plan de actuación inmediata ante una gran siniestralidad.	50%	75%	100%
	<b>48%</b>	<b>77%</b>	<b>100%</b>

### 2.4. Mejora de la eficiencia en la gestión e impulso de la digitalización de los procesos y de la información.

Programa	Objetivos fijados		
	2017	2018	2019
2.4.1. Adecuación de las competencias y comportamientos de los empleados a las actividades que el CCS debe realizar.	33%	66%	100%
2.4.2. Adaptación del modelo de gestión de los recursos humanos del CCS al marco regulador vigente en el Sector Público Estatal.	33%	66%	100%
2.4.3. Optimización y consolidación del sistema central transaccional.	25%	75%	100%
2.4.4. Optimización y consolidación de la plataforma de sistemas distribuidos.	34%	73%	100%
2.4.5. Optimización y consolidación de la plataforma de comunicaciones.	50%	78%	100%
2.4.6. Digitalización de los procesos de negocio.	17%	58%	100%
2.4.7. Digitalización de los procesos de soporte. Establecimiento de una política de datos masivos.	33%	78%	100%
	<b>32%</b>	<b>71%</b>	<b>100%</b>

**PAT 2017-2019**  
**Objetivos fijados por programa y año**  
**Unidad de referencia: CCS**

### 3. RESPONSABILIDAD SOCIAL, SOSTENIBILIDAD Y BUEN GOBIERNO

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

Programa	Objetivos fijados		
	2017	2018	2019
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%	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%	92%	100%
3.1.3. Potenciación de la función de cumplimiento.	37%	75%	100%
3.1.4. Potenciación de la función actuarial.	33%	66%	100%
3.1.5. Potenciación de la función de auditoría interna.	46%	58%	100%
	<b>44%</b>	<b>76%</b>	<b>100%</b>

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

Programa	Objetivos fijados		
	2017	2018	2019
3.2.1. Política de responsabilidad social del CCS: principios, compromisos y prácticas en relación con los grupos de interés.	25%	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 y redes sociales y relaciones con los medios de comunicación.	33%	66%	100%
3.2.3. Refuerzo de las acciones de comunicación interna en el CCS.	33%	66%	100%
3.2.4. Aplicación de las normas de transparencia del sector público.	33%	66%	100%
	<b>31%</b>	<b>65%</b>	<b>100%</b>

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

Programa	Objetivos fijados		
	2017	2018	2019
3.3.1. Gestión sostenible y socialmente responsable de las inversiones financieras.	33%	66%	100%
3.3.2. Gestión sostenible del patrimonio inmobiliario.	35%	71%	100%
3.3.3. Austeridad y control de los gastos de funcionamiento y de los gastos de los inmuebles en explotación.	38%	73%	100%
3.3.4. Incorporación de prácticas sostenibles en la operativa de la entidad.	33%	79%	100%
	<b>35%</b>	<b>72%</b>	<b>100%</b>