

Informe 19/2004

**Subdirección General
de Riesgos y Seguros**

Fiscalización de eficacia
Ejercicio 2003



**Sindicatura de Comptes
de Catalunya**



MONTSERRAT VENDRELL TORNABELL, secretaria general de la Sindicatura de Cuentas de Cataluña,

C E R T I F I C O:

Que en Barcelona, el día 2 de noviembre de 2004, reunido el Pleno de la Sindicatura de Cuentas, bajo la presidencia del síndico mayor, Iltre. Sr. D. Joan Colom Naval, con la asistencia de los síndicos D^a Montserrat de Vehí Torra, D. Agustí Colom Cabau, D. Jacint Ros Hombravella, D. Alexandre Pedrós Abelló y D. Enric Genescà Garrigosa, actuando como secretaria la secretaria general de la Sindicatura, D^a Montserrat Vendrell Tornabell, y como ponente la síndica D^a Montserrat de Vehí Torra, con deliberación previa, se acordó aprobar el informe de fiscalización 19/2004, relativo a la Subdirección General de Riesgos y Seguros. Fiscalización de eficacia, ejercicio 2003.

Y, para que así conste y surta los efectos que correspondan, firmo este certificado, con el visto bueno del síndico mayor.

Barcelona, 10 de noviembre de 2004

[Firma]

V^o B^o
El síndico mayor

[Firma]

Joan Colom Naval



ÍNDICE

ABREVIATURAS	7
1. INTRODUCCIÓN	9
1.1. INTRODUCCIÓN AL INFORME.....	9
1.1.1. Origen, objeto y finalidad.....	9
1.1.2. Metodología.....	9
1.2. INTRODUCCIÓN AL ENTE FISCALIZADO	10
2. SINIESTRALIDAD.....	11
2.1. INTRODUCCIÓN	11
2.2. ANÁLISIS GENERAL	12
2.3. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL Y CIVIL.....	14
2.4. DAÑOS MATERIALES.....	16
2.5. DAÑOS PERSONALES	18
2.5.1. Seguro de vida temporal renovable	18
2.5.2. Seguro de accidentes personales.....	19
2.5.3. Asistencia en viaje.....	20
2.6. VEHÍCULOS.....	22
3. GESTIÓN ORDINARIA.....	27
3.1. RESULTADOS FINANCIEROS.....	27
3.2. CONTROL Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	28
3.3. PROTECCIÓN DE ACTIVOS	29
3.3.1. Ficheros automatizados de carácter personal	29
3.3.2. Inventario de bienes muebles	30
3.4. ENTORNO DE TRABAJO.....	30
3.4.1. Ambiente de trabajo.....	30
3.4.2. Prevención de riesgos laborales.....	31
3.4.3. Formación del personal.....	31
3.5. COSTES Y PRODUCTIVIDAD.....	32
3.6. GRADO DE SATISFACCIÓN	34
3.7. ORIENTACIÓN DE LA GESTIÓN.....	35
3.8. PERTINENCIA.....	36
3.9. OBJETIVO	36

4. PROCEDIMIENTOS	37
4.1. ESTABLECIMIENTO DE CIRCUITOS.....	37
4.2. PROGRAMA INFORMÁTICO.....	37
4.3. TIEMPO DE DECLARACIÓN	39
4.4. TIEMPO DE TRAMITACIÓN.....	40
4.5. PROCEDIMIENTO EN EL COBRO DE LAS INDEMNIZACIONES DE SINIESTROS	41
4.6. TARJETAS VISA-ORO PARA EL PAGO DE VIAJES	42
4.7. PROCEDIMIENTO DE PAGO DE LOS CORREDORES DE SEGUROS	43
4.8. MEJORAS DE PROCEDIMIENTO	44
5. CONCLUSIONES: OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	45
5.1. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES SOBRE SINIESTRALIDAD.....	45
5.2. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES SOBRE LA GESTIÓN ORDINARIA	46
5.3. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES SOBRE PROCEDIMIENTOS	48
6. TRÁMITE DE ALEGACIONES	50
7. ANEXO: ENCUESTA ENTREGADA A TODOS LOS DEPARTAMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALIDAD	51

ABREVIATURAS

DGPFS	Dirección General de Política Financiera y Seguros
JCCA	Junta Consultiva de Contratación Administrativa
SGRS	Subdirección General de Riesgos y Seguros
TDS	Software sobre tramitación digital de siniestros

1. INTRODUCCIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN AL INFORME

1.1.1. Origen, objeto y finalidad

De conformidad con la normativa vigente y de acuerdo con el Plan anual de trabajo, esta Sindicatura emite el presente informe relativo a la Subdirección General de Riesgos y Seguros (SGRS), del Departamento de Economía y Finanzas de la Generalidad de Cataluña.

La finalidad de este informe ha sido la fiscalización de la eficacia de la SGRS en su actividad ordinaria respecto a la Administración de la Generalidad, desde tres vertientes:

- Evolución de la siniestralidad.
- Desarrollo de su gestión ordinaria.
- Procedimientos seguidos en la gestión de los seguros contratados.

No ha sido objeto de este informe la verificación física de los bienes objeto de seguro.

Si bien el análisis de estadísticas comprende varios años, el alcance temporal de este informe se refiere, salvo cuando así se indique, a la situación de la SGRS a 31 de diciembre de 2003.

1.1.2. Metodología

Esta fiscalización se ha realizado de acuerdo con los principios y normas de auditoría pública generalmente aceptadas y ha incluido todas aquellas pruebas que se han considerado necesarias para poder manifestar las conclusiones de este informe.

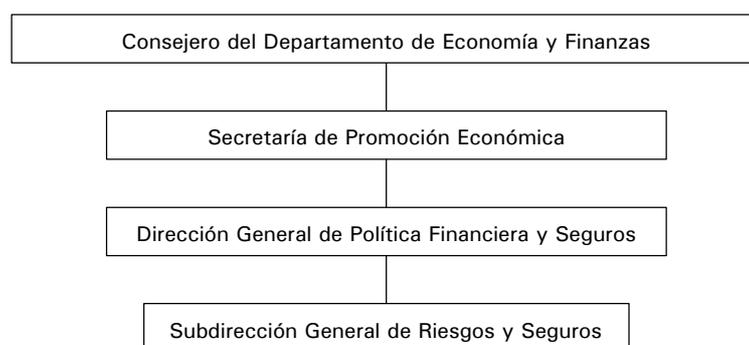
- Para el análisis de la evolución de la siniestralidad se ha tenido en cuenta la información proporcionada por la SGRS y, en algún caso, la proporcionada por los corredores de los seguros contratados por la Generalidad de Cataluña. A la vez se ha realizado una circularización a varias entidades aseguradoras a fin de contrastar la información que éstas tienen con aquella de que dispone la SGRS.
- Para el análisis de la gestión ordinaria se han tenido en cuenta algunos de los atributos de la eficacia contenidos en el programa de auditoría de gestión de la Sindicatura de Cuentas.
- En lo referente a los procedimientos se ha realizado un seguimiento de los principales circuitos que sigue la SGRS en la gestión de los seguros.

El trabajo de campo se ha llevado a cabo entre los meses de marzo y abril de 2004 en la sede de la Subdirección General de Seguros.

No hemos sufrido ninguna limitación al alcance en la realización de nuestro trabajo de campo. En todo momento el ente fiscalizado ha mostrado una actitud positiva de plena colaboración.

1.2. INTRODUCCIÓN AL ENTE FISCALIZADO

La Subdirección General de Riesgos y Seguros depende orgánicamente de la Dirección General de Política Financiera y Seguros (DGPFS) del Departamento de Economía y Finanzas. En la fecha de finalización del trabajo de campo de esta fiscalización la dependencia orgánica de la SGRS es la que a continuación se expone:



Según la normativa aplicable corresponden a la SGRS, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Analizar las necesidades planteadas por los diferentes departamentos de la Administración de la Generalidad de Cataluña en materia de riesgos y seguros, y elaborar, ejecutar y evaluar el Plan anual de cobertura de riesgos de la Generalidad de Cataluña.
- b) Coordinar, impulsar y proponer a la Junta de Prevención y Gestión de Riesgos de la Administración de la Generalidad de Cataluña los programas y las actuaciones necesarias para controlar y minorar los riesgos que puedan afectar a los bienes y los derechos de los distintos departamentos y hacer el seguimiento correspondiente.
- c) Dirigir, coordinar y supervisar los informes preceptivos que se tengan que emitir en relación con la contratación de pólizas de seguros, de acuerdo con la normativa vigente de la Generalidad de Cataluña.
- d) Impulsar y coordinar proyectos de mejora para simplificar los circuitos administrativos para la gestión de riesgos y seguros, y para la tramitación de siniestros.

- e) Tener cuidado, conjuntamente con el órgano competente en materia de Función Pública, del control y seguimiento de la gestión desarrollada por las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social en materia de riesgos laborales.
- f) Dirigir y coordinar sondeos y encuestas que permitan conocer los niveles de servicio obtenido de las entidades aseguradoras, de los corredores de seguros, de los peritos tasadores de seguros y de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social.

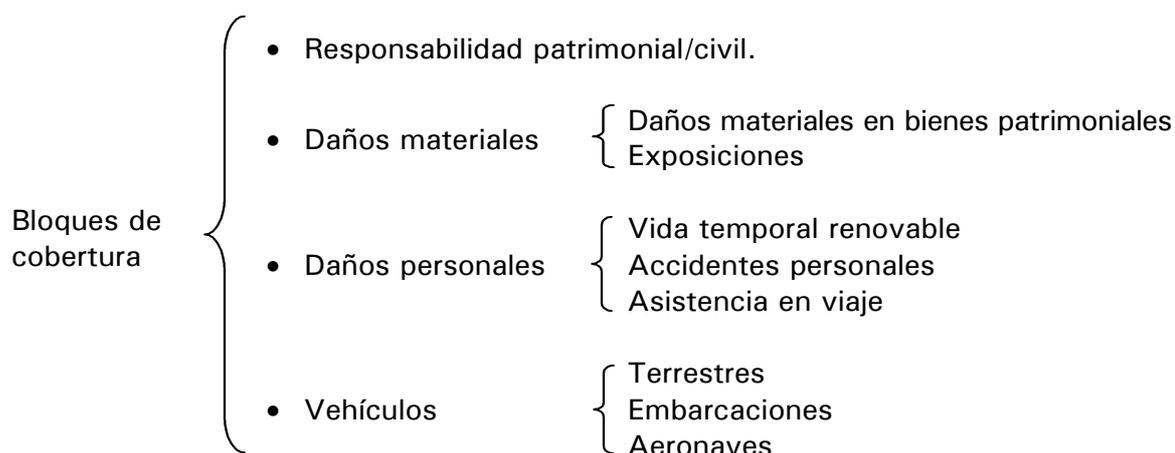
2. SINIESTRALIDAD

2.1. INTRODUCCIÓN

Toda administración pública, para la protección de su personal y de su patrimonio, debe realizar una correcta gestión de los riesgos que puedan afectarla.

La Generalidad de Cataluña, de acuerdo con el Plan de cobertura de riesgos de la Generalidad y mediante la firma de distintas pólizas de seguro, traslada la asunción de parte de estos riesgos a las entidades aseguradoras.

Las pólizas de los seguros contratados por la Generalidad se pueden agrupar en cuatro grandes bloques de cobertura, que son los siguientes:



Un siniestro se puede definir como un hecho súbito, accidental e imprevisto ocurrido dentro del período de vigencia del contrato de seguro y susceptible de producir daños, cuyas consecuencias están total o parcialmente cubiertas¹.

1. Glosario sobre seguros de la Mutua General de Cataluña (www.mgc.es).

A continuación se hace un análisis de la siniestralidad en la Administración de la Generalidad detallando, primero de una manera general y después por bloques de cobertura, los siguientes aspectos:

- la evolución de los siniestros declarados
- la evolución de los importes indemnizados por las entidades aseguradoras
- la evolución de las primas pagadas
- las principales tipologías de los siniestros declarados

2.2. ANÁLISIS GENERAL

La siniestralidad ocurrida en la Administración de la Generalidad en el período 1992-2003², distinguiendo cada bloque de seguro, ha sido la siguiente:

Bloque de cobertura	Siniestros declarados	Expedientes cerrados			Expedientes pendientes
		Sin indemnización	Con indemnización	Total	
Responsabilidad patrimonial/civil	9.139	3.376	2.485	5.861	3.278
Daños materiales	5.890	1.877	3.724	5.601	289
Daños personales	844	573	110	783	61
Vehículos	6.620	1.254	4.789	6.042	578
Total	22.493	7.080	11.108	18.287	4.206

Fuente: Elaboración propia a partir de la información proporcionada por la Subdirección General de Riesgos y Seguros.

Nota: Datos a 31 de diciembre de 2003.

La declaración de un siniestro es el acto formal mediante el que se comunica a la SGRS su suceso.

Esta declaración es comunicada al corredor del seguro correspondiente y, por extensión, a la entidad aseguradora.

Una vez analizado el siniestro, la entidad aseguradora realiza una propuesta que puede dar lugar a una indemnización.

Si esta propuesta es aceptada por la Generalidad, se realizará el cierre del expediente.

Cuando la SGRS no está de acuerdo con la propuesta planteada por las entidades aseguradoras, la traslada a la asesoría jurídica del Departamento de Economía y Finanzas para que ésta estudie la posible interposición de demandas judiciales contra aquéllas.

2. En el seguro que cubre la responsabilidad patrimonial/civil de la Administración los datos corresponden al período 1993-2003.

Puesto que hay indicios de que en muchos de los expedientes trasladados por la SGRS a la asesoría jurídica no se ha considerado oportuna la interposición de demandas, y como no hay un control estadístico global de los expedientes entregados³ a ésta, se ha pedido, como muestra, el último envío de la asesoría jurídica a la SGRS a fin de constatar en cuántos de los expedientes enviados se ha interpuesto demanda judicial.

El escrito de la asesoría jurídica del Departamento de Economía y Finanzas, de 2 de octubre de 2003, desaconseja, en todos los expedientes incluidos, “el ejercicio de acciones judiciales contra las compañías aseguradoras, vistas las escasas posibilidades de que pudiesen prosperar y con el consiguiente riesgo de incurrir en gastos judiciales que serían elevados”.

Algunos de los expedientes, de los ocho que se detallan, han permanecido en la asesoría jurídica un período superior a dos años.

Un responsable de la asesoría jurídica del Departamento nos ha manifestado que quizá haya una falta de especialización en cuestiones de derecho civil por parte de su personal.

No se dispone de ninguna estadística global donde conste el coste que estos siniestros han supuesto para la Generalidad.

La evolución de los importes indemnizados por las entidades aseguradoras ha sido la siguiente:

Años	Responsabilidad patrimonial/civil	Daños materiales	Daños personales	Vehículos	Totales
1993	28.361,30	383.234,94	33.377,04	238.427,75	683.401,03
1994	54.249,62	464.877,55	271.571,17	1.998.211,83	2.788.910,17
1995	54.780,09	2.215.272,70	633.984,79	607.417,74	3.511.455,32
1996	431.913,95	1.741.137,66	300.277,67	487.374,72	2.960.704,00
1997	512.929,38	4.030.475,30	55.647,59	348.032,06	4.947.084,33
1998	538.591,52	2.397.802,02	341.801,59	876.375,45	4.154.570,58
1999	60.525,57	1.514.014,75	430.144,36	169.730,50	2.174.415,18
2000	393.433,26	1.730.174,25	392.170,57	732.584,84	3.248.362,92
2001	549.239,51	424.658,74	730.955,97	736.350,27	2.441.204,49
2002	531.321,52	661.856,47	540.694,52	498.822,26	2.232.694,77
2003	253.514,74	4.310.802,96	379.611,68	317.592,82	5.261.522,20
Total	3.408.860,46	19.874.307,34	4.110.236,95	7.010.920,24	34.404.324,99

Importes en euros.

Fuente: Subdirección General de Seguros.

Nota: Datos a 31 de diciembre de 2003.

3. La SGRS realiza únicamente el control unitario derivado del registro de salidas y entradas.

Hay que tener presente que estos importes corresponden a los siniestros cerrados y que hay 4.206 expedientes pendientes de resolver en el período 1992-2003.

Por su parte, según la información facilitada por los corredores, las provisiones técnicas⁴ dotadas por las entidades aseguradoras respecto a los expedientes de siniestros pendientes son las siguientes:

Bloque de cobertura	Expedientes pendientes	Expedientes provisionados	Valor provisionado (euros)	% expedientes provisionados
Responsabilidad patrimonial/civil	3.278	1.072	8.690.794,47	32,70
Daños materiales	289	62	413.453,94	21,45
Daños personales	61	26	1.228.064,71	42,62
Vehículos	578	64	256.142,82	11,07
Total	4.206	1.224	10.588.455,94	29,10

Fuente: Subdirección General de Riesgos y Seguros.

Nota: Datos a 31 de diciembre de 2003.

Según la base de datos de siniestros, únicamente el 29,10%⁵ de los expedientes de los siniestros pendientes han sido dotados de una provisión técnica por parte de las aseguradoras.

2.3. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL Y CIVIL

La contratación por parte de la Generalidad de la póliza de seguro de responsabilidad patrimonial y civil tiene por objeto cubrir las consecuencias económicas derivadas de estos tipos de responsabilidades por el funcionamiento de los servicios públicos, que pueda corresponder a la Administración de la Generalidad de Cataluña, de acuerdo con el pliego de cláusulas técnicas⁶ aplicable y la oferta económica presentada por el adjudicatario.

En general, las entidades aseguradoras no están interesadas en la cobertura de este tipo de riesgo ya que requiere, por parte de éstas, mucha especialización, mucho tiempo de dedicación y su resolución⁷ corresponde, en última instancia, a la Administración. El concurso público realizado por la Generalidad en el año 2000 para la cobertura de este riesgo quedó desierto y se tuvo que convocar

4. Las provisiones técnicas se pueden definir como las cantidades reservadas por las entidades aseguradoras a fin de atender el pago futuro de las indemnizaciones de los siniestros.

5. El artículo 16.1 de la Ley 30/1995, de 9 de noviembre, de ordenación y supervisión de seguros privados establece que "las entidades aseguradoras tendrán la obligación de constituir y mantener en todo momento provisiones técnicas suficientes para el conjunto de sus actividades".

6. En la página web de la Dirección General de Política Financiera y Seguros se encuentran los pliegos de cláusulas técnicas, los pliegos de cláusulas administrativas y las principales condiciones de seguro de los principales contratos de seguros contratados por la Administración de la Generalidad.

7. Artículos 139 y siguientes de la Ley 30/1992, de régimen jurídico de las administraciones públicas y el procedimiento administrativo común.

uno nuevo incrementando considerablemente los costes de la anualidad (pasó de 992 miles de euros en el año 2000 a 2.855 miles de euros en el año 2001).

La evolución de los costes anuales de las primas de las pólizas de responsabilidad patrimonial y civil ha sido la siguiente:

Período	Totales
1.1.93 a 31.12.93	684.386,97
1.1.94 a 31.12.94	661.574,96
1.1.95 a 31.12.95	661.574,96
1.1.96 a 31.12.96	661.574,96
1.1.97 a 31.12.97	911.577,40
1.1.98 a 31.12.98	991.669,97
1.1.99 a 31.12.99	992.831,71
1.1.00 a 31.12.00	992.054,02
1.1.01 a 28.02.02	2.855.127,53
1.3.02 a 28.02.03	2.897.210,50
1.3.03 a 29.02.04	2.887.778,91
Total	15.197.361,89

Importes en euros.

Fuente: Subdirección General de Riesgos y Seguros.

Por otro lado, la evolución de la siniestralidad en este tipo de seguro, teniendo en cuenta el año de la declaración del siniestro, ha sido la siguiente:

Año de declaración	Siniestros declarados	Expedientes cerrados	Expedientes pendientes
1993	356	350	6
1994	232	209	23
1995	837	809	28
1996	1.088	1.051	37
1997	1.059	972	87
1998	945	613	332
1999	935	548	387
2000	875	506	369
2001	802	482	320
2002	974	290	684
2003	1.036	31	1.005
Total	9.139	5.861	3.278

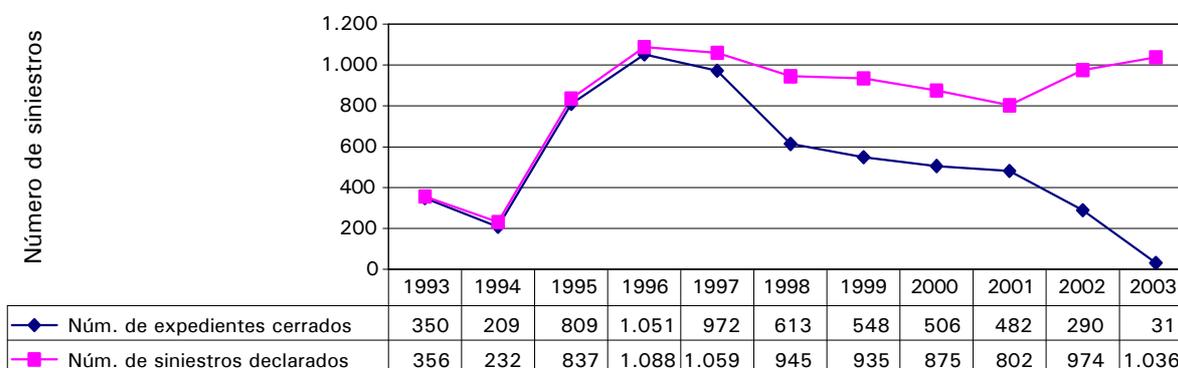
Fuente: Subdirección General de Riesgos y Seguros.

Nota: Datos a 31 de diciembre de 2003.

Gráficamente, se puede representar el número de expedientes pendientes con el decalaje producido entre los siniestros declarados y los expedientes cerrados:

Decalaje de los siniestros pendientes. Responsabilidad patrimonial/civil

(A 31 de diciembre de 2003)



A 31 de diciembre de 2003 todavía continúan abiertos expedientes declarados en el año 1993.

La tipología de los siniestros cerrados en el período de 1993 a 2003, y la de los siniestros pendientes a 31 de diciembre de 2003, se expone a continuación:

Tipo de siniestro	Expedientes cerrados			Expedientes pendientes
	Con indemnización	Sin indemnización	Total	
RP derivada de un daño corporal				
Por el funcionamiento de los serv. públ.	645	875	1.520	534
Otros	173	613	786	692
Total	818	1.488	2.306	1.226
RP derivada de daños materiales				
Por el funcionamiento de los serv. públ.	921	595	1.516	411
Ocasionados a vehículos	613	889	1.502	1.185
Otros	50	110	160	49
Total	1.584	1.594	3.178	1.645
Otros	83	294	377	407
Total	2.485	3.376	5.861	3.278

Fuente: Subdirección General de Seguros.

CCS: Consorcio de Compensación de Seguros.

Nota: Los siniestros cerrados hacen referencia al período 1993-2003 y los siniestros pendientes hacen referencia a 31 de diciembre de 2003.

2.4. DAÑOS MATERIALES

El objeto de la póliza de daños materiales consiste en la contratación por parte de la Administración de la Generalidad de una cobertura de las pérdidas o daños materiales del patrimonio de la Generalidad de Cataluña contra todo riesgo físico, como consecuencia de un hecho accidental e imprevisto no excluido específicamente.

En el pliego de prescripciones técnicas de este contrato se obliga al asegurador a hacerse cargo de los posibles siniestros sobre inmuebles propiedad de la Generalidad cuando, por error, se haya omitido su inclusión en el listado proporcionado a las entidades aseguradoras en el momento de contratar este seguro.

Según nos comenta la SGRS, las entidades aseguradoras no están dispuestas a mantener esta cláusula y, por lo tanto, la Generalidad debe elaborar y actualizar, lo antes posible, el listado de inmuebles que posee.

La evolución de los costes por primas en el seguro de daños materiales ha sido la siguiente:

Período	Totales
1.1.93 a 31.12.93	709.729,78
1.1.94 a 31.12.94	748.226,11
1.1.95 a 31.12.95	748.226,11
1.1.96 a 31.12.96	778.768,02
1.1.97 a 31.12.97	784.566,75
1.1.98 a 31.12.98	852.756,50
1.1.99 a 31.12.99	1.621.608,61
1.1.00 a 31.12.00	1.658.389,46
1.1.01 a 31.12.01	2.022.519,18
1.1.02 a 31.12.02	2.310.081,08
1.1.03 a 31.12.03	2.423.311,84
Total	14.658.183,44

Importes en euros.

Fuente: Subdirección General de Riesgos y Seguros.

La evolución de la siniestralidad en los seguros del lote de daños materiales, teniendo en cuenta el año de declaración, ha sido la siguiente:

Año de declaración	Siniestros declarados	Expedientes cerrados	Expedientes pendientes
1992	252	252	0
1993	491	491	0
1994	598	598	0
1995	569	569	0
1996	658	654	4
1997	567	561	6
1998	512	505	7
1999	475	464	11
2000	480	456	24
2001	469	434	35
2002	480	421	59
2003	339	196	143
Total	5.890	5.601	289

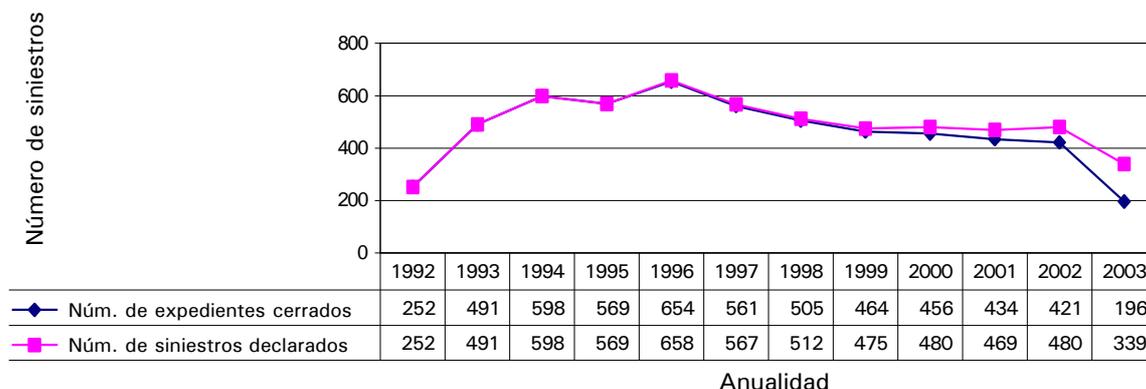
Fuente: Subdirección General de Riesgos y Seguros.

Nota: Datos a 31 de diciembre de 2003.

El decalaje de los siniestros pendientes se puede representar de la siguiente manera:

Decalaje de los expedientes pendientes. Daños materiales

(A 31 de diciembre de 2003)



La tipología de los siniestros cerrados, en el período 1993 a 2003, y la de los siniestros pendientes a 31 de diciembre de 2003, se expone a continuación:

Tipo de siniestro	Expedientes cerrados			Expedientes pendientes
	Con indemnización	Sin indemnización	Total	
Robo	3.144	623	3.767	151
Vandalismo	71	514	585	35
Daños por agua, inundación, huracán, tempestad, temporal	256	284	540	43
Incendio, explosión, implosión, rayo	87	148	235	15
Daños exposiciones/transportes	112	10	122	23
Otros	54	298	352	22
Total siniestros	3.724	1.877	5.601	289

Fuente: Subdirección General de Seguros.

Nota: Los siniestros cerrados hacen referencia al período 1993-2003 y los siniestros pendientes hacen referencia a 31 de diciembre de 2003.

2.5. DAÑOS PERSONALES

2.5.1. Seguro de vida temporal renovable

El objeto de la póliza de seguro de vida es la contratación por parte de la Generalidad de Cataluña de un seguro de vida temporal renovable y complementario de accidentes para el Gobierno y para los altos cargos de la Generalidad de Cataluña.

La evolución de los costes por primas en el seguro de vida ha sido la siguiente:

Período	Totales
1.1.93 a 31.12.93	144.022,77
1.1.94 a 31.12.94	196.523,44
1.1.95 a 31.12.95	202.294,51
1.1.96 a 31.12.96	186.696,75
1.1.97 a 31.12.97	158.350,83
1.1.98 a 31.12.98	133.026,66
1.1.99 a 31.12.99	144.116,06
1.1.00 a 31.12.00	149.311,86
1.1.01 a 31.12.01	162.548,00
1.1.02 a 31.12.02	141.289,84
1.1.03 a 31.12.03	144.033,06
Total	1.762.213,78

Importes en euros.

Fuente: Subdirección General de Riesgos y Seguros.

2.5.2. Seguro de accidentes personales

El objeto de la póliza de seguro de accidentes personales por parte de la Generalidad de Cataluña es la contratación de una cobertura por muerte o invalidez, por causa de accidentes, de los grupos y colectivos de personas aseguradas (entre otras, las derivadas de negociación colectiva: Convenio único y Mesa Sectorial de Negociación).

La evolución de los costes por primas en el seguro de accidentes personales ha sido la siguiente:

Período	Totales
1.1.93 a 31.12.93	377.363,66
1.1.94 a 31.12.94	463.567,01
1.1.95 a 31.12.95	672.449,60
1.1.96 a 31.12.96	698.536,54
1.1.97 a 31.12.97	615.496,32
1.1.98 a 31.12.98	633.733,85
1.1.99 a 31.12.99	957.966,67
1.1.00 a 31.12.00	1.001.381,99
1.1.01 a 31.12.01	1.001.849,97
1.1.02 a 31.12.02	1.038.378,42
1.1.03 a 31.12.03	1.103.135,27
Total	8.563.859,30

Importes en euros.

Fuente: Subdirección General de Riesgos y Seguros.

2.5.3. Asistencia en viaje

La póliza de seguro de asistencia en viaje contratado por la Generalidad de Cataluña tiene el siguiente ámbito personal de cobertura:

- Gobierno y altos cargos de la Generalidad de Cataluña.
- Cualquier colectivo que, sin relación laboral con la Generalidad, se incluya mediante pacto o acuerdo o bien esté bajo su custodia o tutela.

La evolución de los costes por primas en el seguro de asistencia en viaje ha sido la siguiente:

Período	Totales
1.1.93 a 31.12.93	5.581,12
1.1.94 a 31.12.94	33.800,83
1.1.95 a 31.12.95	8.075,71
1.1.96 a 31.12.96	10.295,48
1.1.97 a 31.12.97	10.168,63
1.1.98 a 31.12.98	9.696,79
1.1.99 a 31.12.99	11.033,05
1.1.00 a 31.12.00	5.871,75
1.1.01 a 31.12.01	10.552,23
1.1.02 a 31.12.02	5.504,08
1.1.03 a 31.12.03	4.865,93
Total	115.445,60

Importes en euros.

Fuente: Subdirección General de Riesgos y Seguros.

Todas las variaciones de las primas han sido fiscalizadas por la Intervención Delegada del departamento.

Aparte de este seguro de asistencia en viaje, la Administración de la Generalidad disfruta de un seguro gratuito cuando, por motivos de trabajo, los trabajadores de la Generalidad viajen en transporte público (en avión o en tren), cuyo billete se haya pagado mediante la utilización de una de las tarjetas VISA-ORO habilitadas a tal efecto.

Además, el BBVA ha complementado este seguro gratuito mediante la ampliación del capital complementario por muerte e invalidez, y ha ampliado su cobertura a cualquier persona que viaje con un billete pagado con la tarjeta VISA (sin necesidad de que sea trabajador de la Generalidad) y la asistencia en viaje de cualquier persona que conste en nómina de la Generalidad.

En la fecha de finalización de este trabajo de campo hay expedidas ciento treinta tarjetas con cargo al Fondo de Maniobra de la Generalidad de Cataluña.

La evolución de la siniestralidad en los seguros del lote de daños personales (asistencia en viaje, vida y accidentes personales), teniendo en cuenta el año de declaración, ha sido la siguiente:

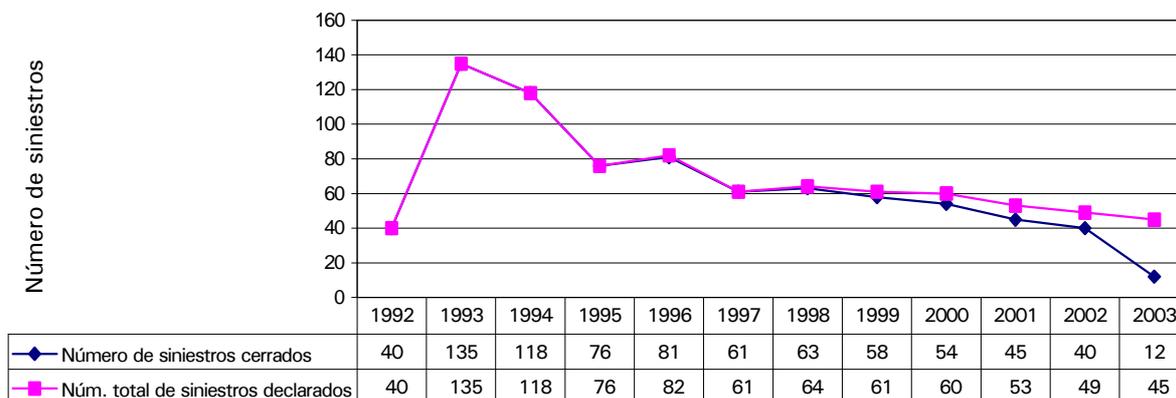
Año de declaración	Siniestros declarados	Expedientes cerrados	Expedientes pendientes
1992	40	40	0
1993	135	135	0
1994	118	118	0
1995	76	76	0
1996	82	81	1
1997	61	61	0
1998	64	63	1
1999	61	58	3
2000	60	54	6
2001	53	45	8
2002	49	40	9
2003	45	12	33
Total	844	783	61

Fuente: Subdirección General de Riesgos y Seguros.

Nota: Datos a 31 de diciembre de 2003.

Gráficamente, el decalaje de los expedientes de los siniestros pendientes es la siguiente:

Decalaje de los expedientes pendientes. Daños personales
(A 31 de diciembre de 2003)



La tipología de los siniestros cerrados, en el período de 1993 a 2003, y la de los siniestros pendientes a 31 de diciembre de 2003, se expone a continuación:

Tipo de siniestro	Expedientes cerrados			Expedientes pendientes
	Con indemnización	Sin indemnización	Total	
Invalididez				
Parcial por accidente	69	463	532	34
Total y permanente para la profesión por accid.	9	3	12	1
Absoluta y permanente por accidente	8	0	8	
Absoluta por enfermedad	1	1	2	
Total	87	467	554	35
Muerte				
Por accidente	71	17	88	8
Por enfermedad	3	3	6	1
Total	74	20	94	9
Otros				
Asistencia en viaje	31	14	45	2
Gastos sanitarios	17	8	25	
Lesiones corp. presumiblemente invalidantes				15
Otros	1	64	65	
Total	49	86	135	17
Total siniestros	210	573	783	61

Fuente: Subdirección General de Seguros.

Nota: Los siniestros cerrados hacen referencia al período 1993-2003 y los siniestros pendientes hacen referencia a 31 de diciembre de 2003.

2.6. VEHÍCULOS

El objeto de las pólizas de vehículos terrestres contratadas por la Generalidad de Cataluña es una cobertura que garantice la responsabilidad civil, obligatoria y voluntaria, derivada del uso y de la circulación de los vehículos, la protección jurídica y la asistencia en viaje de los vehículos. Estas garantías pueden ampliarse hasta llegar a la cobertura de todo riesgo.

El parque de vehículos terrestres asegurados, desglosados por departamentos, es el siguiente:

SINDICATURA DE CUENTAS DE CATALUÑA – INFORME 19/2004

Departamento	2003	2002	Variación
Agricultura, Ganadería y Pesca	449	296	153
Bienestar y Familia	6	9	(3)
Cultura	20	24	(4)
Economía y Finanzas	8	8	0
Enseñanza	6	6	0
Gobernación y Relaciones Institucionales	4	4	0
Justicia e Interior (*)	1.304	1.263	41
Medio Ambiente	335	326	9
Política Territorial y Obras Públicas	382	415	(33)
Presidencia	19	23	(4)
Sanidad y Seguridad Social	17	35	(18)
Trabajo, Industria, Comercio y Turismo (**)	47	50	(3)
Universidades, Investigación y Sociedad de la Información	5	4	1
Total	2.602	2.463	139

Fuente: Informe de Aon Gil y Carvajal.

Notas:

(*) Justicia e Interior incluye los departamentos de Justicia, de Interior y de Justicia e Interior.

(**) Trabajo, Industria, Comercio y Turismo incluye este departamento así como el de cada uno por separado.

La Administración de la Generalidad tiene contratados, además, seguros correspondientes a veintinueve embarcaciones y seis aeronaves.

La evolución de los costes por primas del lote de vehículos ha sido la siguiente:

Período	Totales
1.1.93 a 31.12.93	1.130.752,92
1.1.94 a 31.12.94	1.191.352,61
1.1.95 a 31.12.95	1.357.113,44
1.1.96 a 31.12.96	1.594.539,51
1.1.97 a 31.12.97	1.218.905,89
1.1.98 a 31.12.98	1.007.792,62
1.1.99 a 31.12.99	1.062.576,34
1.1.00 a 31.12.00	1.029.103,58
1.1.01 a 31.12.01	1.013.716,98
1.1.02 a 31.12.02	1.123.851,96
1.1.03 a 31.12.03	1.203.570,87
Total	12.933.276,72

Importes en euros.

Fuente: Subdirección General de Riesgos y Seguros.

La evolución de la siniestralidad en los seguros del lote de vehículos (incluye aeronaves, embarcaciones y vehículos terrestres), teniendo en cuenta el año de declaración, ha sido la siguiente:

Año de declaración	Siniestros declarados	Expedientes cerrados	Expedientes pendientes
1992	331	331	0
1993	577	577	0
1994	506	506	0
1995	480	480	0
1996	526	523	3
1997	901	900	1
1998	607	606	1
1999	591	584	7
2000	561	546	15
2001	564	502	62
2002	503	351	152
2003	473	136	337
Total	6.620	6.042	578

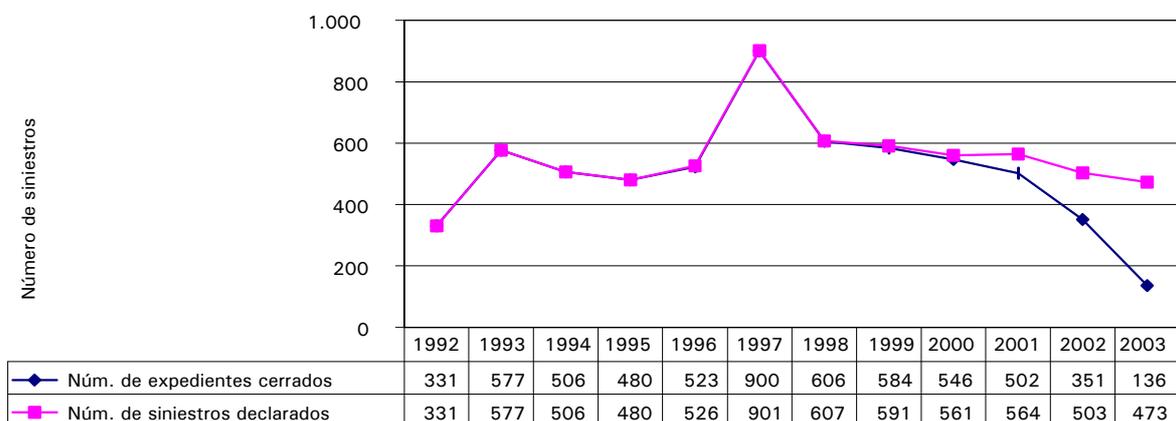
Fuente: Subdirección General de Riesgos y Seguros.
 Datos a 31 de diciembre de 2003.

Según la información proporcionada por la SGRS, de los 578 expedientes pendientes, un 49% corresponde a Justicia e Interior y un 27% corresponde a Trabajo, Industria, Comercio y Turismo.

El decalaje de los siniestros pendientes es la que, gráficamente, se expone a continuación:

Decalaje de los siniestros pendientes. Vehículos

(A 31 de diciembre de 2003)



La tipología de los siniestros cerrados, en el período de 1993 a 2003, y la de los siniestros pendientes a 31 de diciembre de 2003, se expone a continuación:

SINDICATURA DE CUENTAS DE CATALUÑA – INFORME 19/2004

Tipo de siniestro	Expedientes cerrados			Expedientes pendientes
	Con indemnización	Sin indemnización	Total	
Sin lesiones corporales				
Con culpabilidad del asegurado	3.208	660	3.868	398
Con culpabilidad del contrario	804	468	1.272	85
Con culpabilidad indiferente	58	35	93	0
Total	4.070	1163	5.233	483
Con lesiones corporales				
Con culpabilidad del asegurado	114	15	129	22
Con culpabilidad del contrario	37	6	43	22
Con culpabilidad indiferente	266	8	274	3
Total	417	29	446	47
Siniestros de embarcaciones	14	2	16	2
Siniestros en helicópteros	3	3	6	0
Otros	285	56	341	46
Total	302	61	363	48
Total siniestros cerrados	4.789	1.253	6.042	578

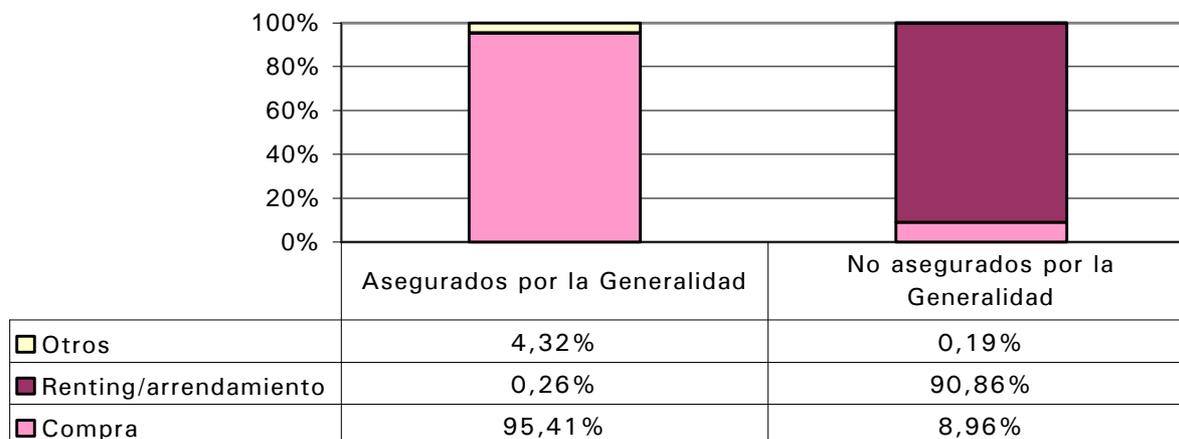
Fuente: Subdirección General de Seguros.

La información sobre el parque de vehículos de la Administración de la Generalidad se encuentra incluida en una base de datos que gestionan los distintos departamentos.

Entre la información que contiene esta base de datos está la referente a la titularidad de los vehículos, es decir, quién consta como titular del vehículo en cuestión.

A continuación se analiza el campo correspondiente a la titularidad de los vehículos asegurados, según el contenido de esta base de datos, a fecha 5 de mayo de 2004.

**Vehículos que figuran en la base de datos
con la Generalidad como titular**



Sobre este gráfico hay que hacer las siguientes matizaciones:

- Los vehículos de compra que figuran en la base de datos como “No asegurados por la Generalidad de Cataluña” (8,96%) corresponden a cesiones de vehículos a organismos públicos. No obstante, hay casos en que, a pesar de realizarse la cesión por parte de la Generalidad hacia entes públicos, ésta continúa haciéndose cargo del seguro.
- Se ha constatado que en muchos de los vehículos contratados en régimen de renting, en esta base de datos, figura la Generalidad como su titular, mientras que para que fuera correcto debería constar la empresa de renting.
- El seguro de los vehículos de renting que realiza la Generalidad (0,26%) es para asegurar riesgos que las aseguradoras de las empresas de renting no están dispuestas a cubrir por haberse modificado sus características básicas, aunque lo tengan licitado.
- En Otros se incluyen los vehículos cedidos en propiedad, los recibidos en transferencia, los derivados de orden judicial, etc.

El Departamento de Interior, a fecha 5 de mayo de 2004, tiene asegurados 205 vehículos que no son titularidad de la Generalidad. El desglose de éstos es el siguiente:

Régimen	Vehículos
Leasing	1
Renting/arrendamiento	54
Cedidos en uso por administraciones públicas	96
Cedidos en uso por otros entes	27
Por orden judicial	27
Total	205

Fuente: Subdirección General de Riesgos y Seguros.

Se han puesto de manifiesto diferencias respecto a la información contenida en la base de datos del parque de vehículos de la Generalidad, que gestionan los departamentos, y los vehículos asegurados por la SGRS.

Por otro lado, se ha constatado que, en algunos casos, hay demoras por parte de los departamentos, en la comunicación al corredor o a la entidad aseguradora, de la baja de vehículos. En uno de los expedientes verificados la baja en la Jefatura de Tráfico es tres meses anterior a la comunicación a la SGRS. En estos meses se ha devengado prima.

3. GESTIÓN ORDINARIA

Para el análisis de la gestión ordinaria se han tenido en cuenta los siguientes atributos:

- **Resultados financieros:** Fiabilidad de la contabilidad de ingresos y gastos así como de la evaluación del activo, del pasivo y del patrimonio, y de la liquidación presupuestaria.
- **Control y comunicación de resultados:** Medida en que los principales problemas relativos a los resultados obtenidos son descubiertos, controlados y comunicados por el propio ente auditado.
- **Protección de los activos:** Medida en que los elementos importantes del activo como los inmovilizados, las fuentes de suministro, los bienes, el personal clave, los acuerdos y los dossiers o informaciones importantes son salvaguardados para que el organismo esté protegido contra el peligro de pérdidas, que pudieran amenazar su éxito, su credibilidad e incluso su existencia.
- **Entorno de trabajo:** Medida en que el organismo proporciona un ambiente de trabajo conveniente a sus funcionarios, ofrece ocasiones de perfeccionamiento y promoción y fomenta el espíritu de equipo, la iniciativa y la seguridad.
- **Costes y productividad:** Medida para evaluar la relación entre inputs y outputs.
- **Grado de satisfacción:** Medida en que los usuarios de un programa o de una actividad juzgan que éste es satisfactorio.
- **Orientación de la gestión:** Medida en que los objetivos de un organismo, sus programas, su campo de actividad y la función de sus funcionarios son claros, bien asumidos y comprendidos, y se reflejan de forma apropiada en sus planes, su estructura, la delegación de la autoridad y los procesos de toma de decisiones del organismo.
- **Pertinencia:** Medida en que un programa o campo de actividad son necesarios, vistos los problemas o condiciones a los que deben responder.
- **Objetivo:** Medida en que la concepción de un programa o de sus principales componentes, y el nivel de esfuerzo desarrollado, son adecuados al objetivo a alcanzar.

3.1. RESULTADOS FINANCIEROS

La ejecución de los gastos presupuestarios para la actividad corriente de la SGRS no se encuentran diferenciados en el presupuesto del Departamento de

Economía y Finanzas. Estos gastos se gestionan junto con el resto de gastos del Departamento.

3.2. CONTROL Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Todos los actos de contenido económico que afectan a la SGRS son fiscalizados por la Intervención Delegada del Departamento de Economía y Finanzas.

En las reuniones de la Junta de Prevención y Gestión de Riesgos de la Generalidad de Cataluña⁸, la SGRS comunica la evolución estadística de los principales seguros y recoge los principales hitos y problemáticas relativos a la prevención y gestión de riesgos trasladados por los componentes de esta Junta.

A la vez la Subdirección emite informes periódicos a la Dirección General, en los que informa del estado de la gestión y prevención de riesgos de la Generalidad.

La SGRS tiene, en la página electrónica del Departamento de Economía y Finanzas, la información más relevante relativa a los seguros gestionados por ésta. Eso garantiza un grado muy alto de publicidad respecto a su actividad.

La Sindicatura de Cuentas ha realizado, mediante la SGRS, una circularización a las entidades aseguradoras de las pólizas de responsabilidad patrimonial y civil y las de daños materiales, a fin de contrastar la información, sobre siniestros pendientes e importes indemnizados, de la que disponen éstas, con la de la SGRS.

Ante las diferencias puestas de manifiesto con esta circularización, la SGRS nos comunica que es práctica habitual de las entidades aseguradoras cerrar los expedientes de siniestros que no tienen movimiento durante un cierto tiempo (normalmente dos años). Las entidades aseguradoras argumentan al respecto que si posteriormente deben indemnizar un siniestro cerrado por ellas, lo vuelven a abrir.

Ya que no todas las variaciones se explican según el párrafo anterior, sería conveniente que la SGRS realizara conciliaciones periódicas entre la información que gestiona y la de que disponen las entidades aseguradoras, a fin de regularizar y actualizar sus bases de datos.

8. La Junta de Prevención y Gestión de Riesgos de la Administración de la Generalidad de Cataluña es un órgano consultivo en todo lo que afecta al tratamiento de riesgos, tanto de los bienes y derechos de la Generalidad como del personal que está a su servicio. En esta Junta hay una representación de la Dirección General de Política Financiera y Seguros y de cada uno de los departamentos de la Administración de la Generalidad. Esta Junta fue creada inicialmente, mediante el Decreto 202/1991, bajo el nombre de Junta de Seguros de la Administración de la Generalidad de Cataluña.

La Junta de Seguros de la Administración de la Generalidad de Cataluña fue suprimida por el Decreto 312/2004, de 8 de junio.

3.3. PROTECCIÓN DE ACTIVOS

A efectos de este informe, la protección de activos se puede definir como la medida en que los bienes importantes de la SGRS, o gestionados por ésta, son salvaguardados.

3.3.1. Ficheros automatizados de carácter personal

La SGRS gestiona información confidencial respecto a datos de carácter personal y a siniestros ocurridos dentro del ámbito de la Generalidad de Cataluña.

La gestión informatizada de este tipo de información debe realizarse de acuerdo con la normativa existente relativa a protección de datos⁹.

En cumplimiento de esta normativa el Departamento de Economía y Finanzas hizo pública¹⁰ la información sobre los ficheros automatizados de datos de carácter personal existentes en el Departamento.

Esta norma contiene la información, relativa a los ficheros informatizados sobre el registro de siniestros, gestionada por la SGRS que se detalla a continuación:

- a) Finalidad y usos previstos.
- b) Personas y colectivos interesados u obligados a suministrar datos.
- c) Procedimiento de recogida de datos.
- d) Estructura básica del fichero y descripción de los tipos de datos de carácter personal.
- e) Cesión de datos y transferencias de datos a terceros países.
- f) Órgano administrativo responsable.
- g) Unidades administrativas para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

El nivel de medidas de seguridad asignado a estos ficheros por la Orden es alto.

El Departamento de Economía y Finanzas debería estudiar la aplicación de esta norma a la base de datos de altos cargos que posee la SGRS con motivo del seguro de vida.

9. Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos y normativa desarrolladora (RD 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, entre otros).

10. Orden ECF/20/2004, de 15 de enero, sobre los ficheros automatizados de datos de carácter personal existentes en el Departamento de Economía y Finanzas.

Sería conveniente que la SGRS plantease la posibilidad de incluir en las pólizas de los seguros contratados que tengan relación con los ficheros automatizados de datos de carácter personal, alguna cláusula que asegure la confidencialidad por parte de las entidades aseguradoras o de los corredores.

Por otro lado la normativa¹¹ establece la necesidad de realizar un *Documento de seguridad* obligatorio donde se establezcan las normas de seguridad para el personal con acceso a estos datos.

El Departamento de Economía y Finanzas debe cumplir los otros requisitos contemplados en la norma, como son el informe mensual sobre las revisiones efectuadas y los problemas detectados por el responsable de seguridad (cuando el nivel de seguridad es alto), la auditoría externa o interna que verifique el cumplimiento del Reglamento (cuando el nivel de seguridad es medio), etc.

3.3.2. Inventario de bienes muebles

Los bienes muebles usados por la SGRS en su actividad ordinaria, salvo algún caso puntual, no tienen la identificación de inventario.

3.4. ENTORNO DE TRABAJO

3.4.1. Ambiente de trabajo

Respecto al ambiente de trabajo hay que destacar las siguientes consideraciones:

- a) Según informe de la SGRS, de fecha 26 de marzo de 2001, su personal tiene una alta rotación, en especial en lo referente a los encargados de la gestión de siniestros. Según este informe en el período 1997-2001, a título ilustrativo, pasaron por un mismo puesto de trabajo cuatro personas.
- b) Se ha evidenciado cierta falta de correlación entre el grupo al que pertenecen algunos funcionarios y el trabajo a desempeñar por éstos.
- c) A la fecha de finalización del trabajo de campo la plantilla real no se adapta a la relación de puestos de trabajo aprobada.

La modificación de la relación de puestos de trabajo aprobada en el año 2003 está basada, al igual que en el resto del Departamento de Economía y Finanzas,

11. Artículo 8 del Real decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

en la clasificación en puestos denominados de “responsable”. Hay que recordar que la clasificación de los órganos activos de la Administración de la Generalidad debe ser en subdirecciones generales, servicios, secciones y negociados. Cualquier otro órgano activo debe asimilarse a los anteriores¹² y su dirección debe ser ejercida por funcionarios de carrera. Las relaciones de puestos de trabajo deben adaptarse a la clasificación establecida legalmente.

La SGRS debe plantear ante el órgano competente una relación de puestos de trabajo de acuerdo con sus necesidades reales, estableciendo una correlación entre la capacidad del trabajador y los requisitos del puesto de trabajo a desempeñar, adecuando el número de trabajadores a la carga real de trabajo a realizar y evitando el sobredimensionamiento de ésta.

3.4.2. Prevención de riesgos laborales

Esta Sindicatura ha verificado que la sede de la SGRS ha sido objeto de una evaluación de riesgos laborales por un servicio de prevención externo de acuerdo con la normativa vigente. Esta evaluación fue realizada en fecha 5 de noviembre de 2003.

Los riesgos detectados en esta evaluación tienen todos el grado de riesgo¹³ muy bajo, bajo o moderado.

Respecto a la planificación de la actividad preventiva, el Departamento de Economía y Finanzas nos comunica que no se ha confeccionado.

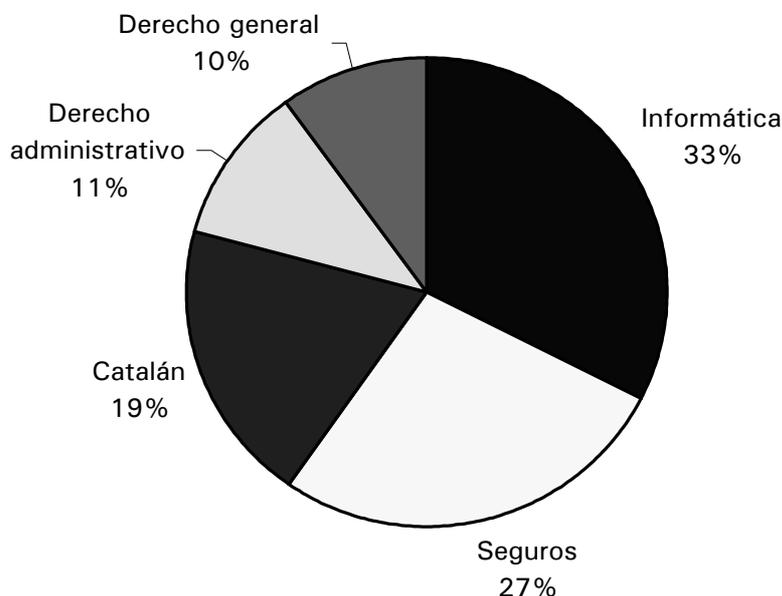
3.4.3. Formación del personal

El personal de la SGRS ha recibido un total de 410,5 horas de formación en el ejercicio 2003. La media resultante es de 58,6 horas por trabajador, con una moda (valor máximo de la muestra) de 122 horas y un valor mínimo de 20.

La tipología de los cursos, en porcentaje sobre el total de horas, es la siguiente:

12. Artículo 24 de la Ley 13/1989, de 14 de diciembre, de organización, procedimiento y régimen jurídico de la Administración de la Generalidad de Cataluña.

13. El grado de riesgo va en función de la probabilidad y la severidad de la ocurrencia.

Formación SGRS. Año 2003**3.5. COSTES Y PRODUCTIVIDAD**

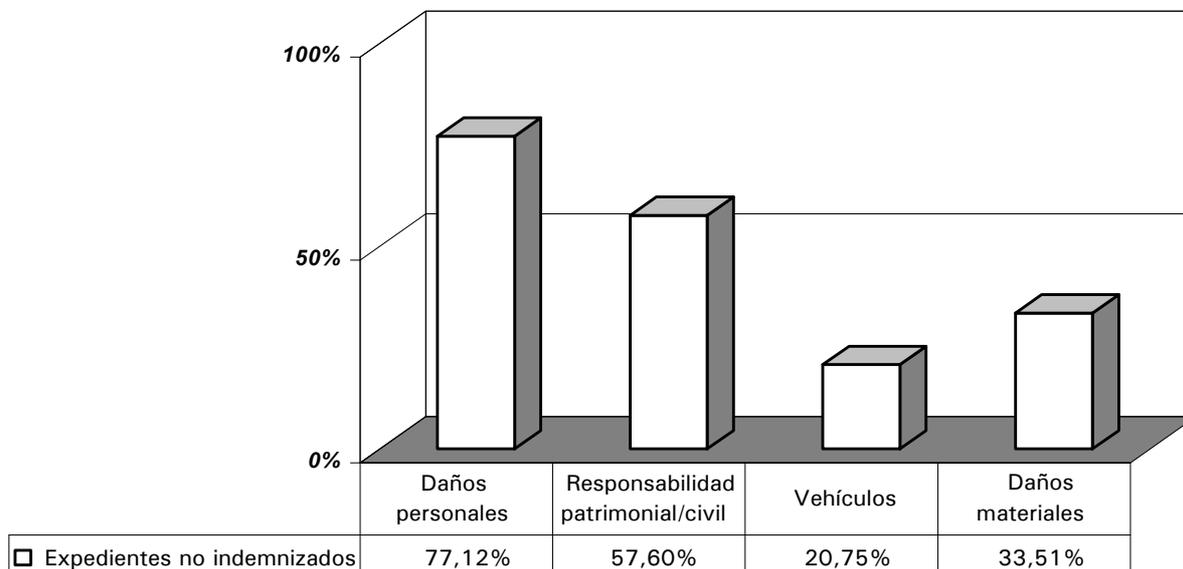
Como ya se ha mencionado, los gastos realizados por la Subdirección General de Riesgos y Seguros, en el desarrollo de sus actividades, no se encuentran desagregados del global de gastos del Departamento de Economía y Finanzas, lo que no permite conocer los costes efectuados por la Subdirección General ni, por lo tanto, un análisis de éstos.

La SGRS tampoco dispone de información de los costes que suponen para la Generalidad los expedientes de siniestros cerrados que no han dado lugar a indemnización por parte de la aseguradora correspondiente.

Debería establecerse una coordinación entre la SGRS y los departamentos a fin de disponer de información sobre los costes que han supuesto a la Generalidad los siniestros cerrados sin indemnización.

Gráficamente, los expedientes cerrados que no han dado lugar a indemnización por parte de las entidades aseguradoras, agrupados por bloques de seguro y en el período 1992-2003, son los siguientes:

Expedientes de siniestros cerrados que no han dado lugar a indemnización. Período: 1992-2003 (en porcentaje)



Ante el elevado porcentaje de siniestros no indemnizados en los bloques de daños personales y en responsabilidad patrimonial/civil, sería conveniente que la SGRS estudiase y detectase los motivos principales del hecho y propusiera, cuando así fuera posible, las medidas preventivas o procedimentales oportunas a fin de reducir estos porcentajes.

El importe de las primas de los seguros contratados se recoge en una partida de la sección presupuestaria "Gastos varios departamentos" y ha tenido la siguiente evolución:

Año	Crédito inicial	Ampliación de crédito	Otras modificaciones	Obligaciones reconocidas	Remanente anulado
2000	4.964.360	0	636.478	5.064.022	536.816
2001	4.964.360	0	2.037.787	7.000.088	2.059
2002	4.207.085	2.691.785	428.071	7.264.311	62.630
2003	4.461.181	3.235.538	333.287	7.986.602	43.404

Importes en euros.

Fuente: Subdirección General de Contabilidad del Departamento de Economía y Finanzas.

3.6. GRADO DE SATISFACCIÓN

La SGRS tiene establecido por norma¹⁴ la obligación de dirigir y coordinar sondeos y encuestas que permitan conocer a la Generalidad de Cataluña los niveles de servicio obtenidos de las entidades aseguradoras, de los corredores de seguros, de los peritos tasadores de seguros y de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social.

En la actualidad no se realizan estas encuestas.

Partiendo de la base de que los principales destinatarios del servicio que presta la SGRS son los departamentos, esta Sindicatura les ha enviado unas encuestas (véase el Anexo) para que la persona que gestiona los siniestros en cada uno de éstos valore de 1 a 10 determinados aspectos del servicio prestado por la SGRS.

El resultado de algunas de las cuestiones de estas encuestas es lo que a continuación se expone:

Cuestiones	Puntuación media
1. Grado de preparación del personal de la SGRS	8,94
2. Han atendido las consultas de forma adecuada	9,06
3. Grado de definición de los procedimientos en la tramitación de siniestros	8,06
4. Los procedimientos son claros y comprensibles	7,94
5. Valoración de la celeridad del servicio prestado por la SGRS	8,06
6. Grado de satisfacción de expectativas	8,75
7. Valoración del nuevo programa informático instaurado para la tramitación de siniestros	5,19
11. Valoración general del servicio prestado por la SGRS	8,88

Sobre la entrega de estas encuestas por parte de los departamentos hay que hacer las siguientes consideraciones:

- Todas estas encuestas fueron enviadas a los departamentos en fecha 5 de abril.
- El Departamento de Economía y Finanzas¹⁵ entregó esta encuesta, con fecha de 21 junio de 2003.
- El Departamento de Universidades, Investigación y Sociedad¹⁶ de la Información no ha entregado esta encuesta a la Sindicatura aduciendo que la persona

14. Artículo 3 f) del Decreto 317/2002, de 19 de noviembre, de reestructuración parcial del Departamento de Economía y Finanzas.

15. El Departamento de Economía y Finanzas justifica la recepción de la encuesta en fecha 13 de abril de 2004.

16. El Departamento de Universidades, Investigación y Sociedad de la Información justifica la recepción de esta encuesta el 7 de abril de 2004.

que gestionaba los siniestros se marchó del Departamento y la persona que lo gestiona en este momento no tiene suficiente trato con la SGRS como para realizar esta encuesta.

Del vaciado de las encuestas destacamos el alto grado de satisfacción del servicio prestado por la SGRS, expresado en unas puntuaciones por encima de 8.

También hay que señalar que, si bien la valoración media del nuevo programa informático es de 5,07, seis encuestas, de las 15 recibidas, valoran este software por debajo de 5 puntos.

Entre los puntos positivos destacados por los encuestados respecto al servicio que presta la SGRS destaca la buena colaboración, un buen apoyo permanente y el conocimiento del sector.

Entre los puntos a mejorar destaca el nuevo programa informático, que es, según estas encuestas, muy lento y complicado (véase el epígrafe 4.2 de este informe).

Una de las cuestiones de la encuesta, propuesta por la propia SGRS, era el tiempo que el encuestado trabajaba en la gestión de los seguros en su departamento. El vaciado de esta cuestión, en los departamentos que la han contestado, ha dado una media de 9,42 años.

3.7. ORIENTACIÓN DE LA GESTIÓN

Los instrumentos principales que utiliza la SGRS para la orientación de la gestión son: el Plan de cobertura de riesgos de la Generalidad de Cataluña, la memoria anual, el presupuesto por programas y los informes periódicos elaborados por la SGRS.

El Plan anual de cobertura de riesgos de la Generalidad es el instrumento en el que se basa la SGRS para la planificación de la gestión de riesgos de la Generalidad.

Este Plan debe contener la información básica sobre las pólizas suscritas, los niveles de autoseguro asumidos y debe presentarse al consejero para que éste lo traslade al Gobierno.

En la práctica el Plan anual de cobertura de riesgos de la Generalidad es elaborado por la SGRS. Ésta lo traslada, para su conocimiento, a la Junta de Prevención y Gestiones de Riesgos de la Generalidad, y no es aprobado formalmente por ningún órgano.

A la vez, la Memoria del Departamento de Economía y Finanzas incluye la Memoria de actividades de la SGRS. Esta Memoria de actividad detalla todas las actuaciones llevadas a cabo por la SGRS.

3.8. PERTINENCIA

De la realización del trabajo de campo de esta fiscalización se desprende que, en general, las actividades realizadas por la SGRS son adecuadas para cubrir las necesidades para las que se iniciaron.

3.9. OBJETIVO

En el anexo del presupuesto por programas que presenta la Generalidad de Cataluña anualmente, la SGRS detalla sus objetivos a alcanzar a lo largo de cada ejercicio.

Estos objetivos, hasta el año 2003 han sido establecidos de una manera genérica, pero no están cuantificados y no contemplan indicadores.

Por otro lado se contempla como programas algunas de sus actividades habituales.

Una de las funciones a conseguir por la SGRS es analizar las necesidades planteadas por los diferentes departamentos de la Administración de la Generalidad de Cataluña en materia de riesgos y seguros.

En general, salvo algún caso puntual, estas necesidades se encuentran cubiertas con los seguros contratados mediante la SGRS. Hay, no obstante, determinados riesgos que no se encuentran cubiertos por las pólizas contratadas (porque se han sobrepasado los límites de cobertura, porque no se llega a la franquicia, etc.).

Estos riesgos, en caso de materializarse, al no estar cubiertos por las entidades aseguradoras, supondrían un cargo directo al presupuesto de la Generalidad. Hasta el momento las leyes de presupuestos de la Generalidad de Cataluña no han contemplado ningún tipo de dotación al respecto.

La SGRS debería estudiar la necesidad de plantear una dotación de gasto anual suficiente para poder realizar un autoaseguramiento de los riesgos no cubiertos por las entidades aseguradoras.

Cabe decir que esta cuestión se agrava en algunos seguros. Como ya se dice en otro epígrafe de este informe (epígrafe 2.3), las entidades aseguradoras no están interesadas en cubrir el riesgo derivado de la responsabilidad patrimonial de la Administración de la Generalidad.

4. PROCEDIMIENTOS

4.1. ESTABLECIMIENTO DE CIRCUITOS

La SGRS tiene establecidos y definidos los circuitos estándares que deben seguir la mayoría de sus expedientes.

Se ha podido constatar que las circulares, donde se explicitan las diferentes fases que siguen los expedientes relativos a los seguros, son actualizadas y revisadas periódicamente por parte de la SGRS.

4.2. PROGRAMA INFORMÁTICO

El mes de septiembre de 2003 se instauró en la Administración de la Generalidad de Cataluña una nueva aplicación informática para la Tramitación Digital de Siniestros (TDS).

Algunos de los objetivos a alcanzar por el TDS son los siguientes:

- a) Conseguir una estandarización de los procedimientos.
- b) Eliminar tareas repetitivas y agilización de trámites.
- c) Mejorar la comunicación entre los diferentes actores que intervienen en la tramitación de siniestros.
- d) Reducir la cantidad de papel.
- e) Mejorar la gestión mediante de emisión de indicadores.
- f) Migrar todos los datos estadísticos del antiguo software.

A ocho meses de su implantación el TDS no se encuentra totalmente integrado y presenta, a juicio de la SGRS y de los vocales de los departamentos, algunos problemas importantes. Hay que destacar, no obstante, que los responsables del software tienen una buena predisposición para la mejora del programa y que ésta se materializa en reuniones periódicas, modificación de aspectos del software, formación de los usuarios, etc.

A fin de poder disponer de datos estadísticos históricos es necesario un vaciado de toda la información de la antigua aplicación hacia la nueva. La SGRS debe hacer, en la medida de lo posible, todas las gestiones necesarias para que se complete este vaciado.

Un indicador relevante de la utilización del TDS es una comparación entre el número de siniestros comunicados por el TDS y los comunicados, en el mismo período, por el antiguo programa (HOST), todavía operante. Hay que mencionar que la introducción de nuevos siniestros a partir de septiembre de 2003 debería haberse hecho exclusivamente mediante la nueva aplicación.

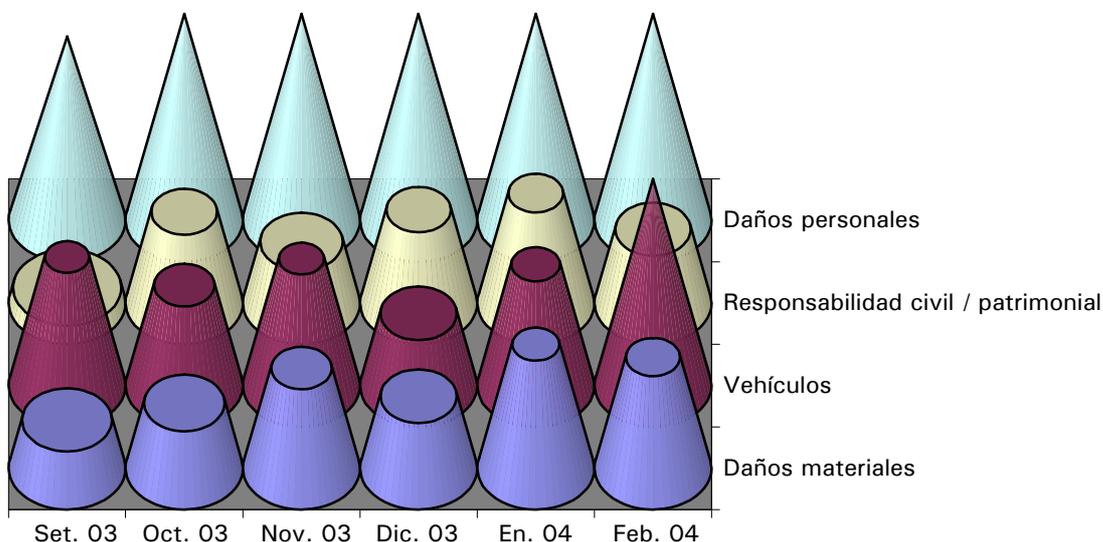
SINDICATURA DE CUENTAS DE CATALUÑA – INFORME 19/2004

Los siniestros comunicados por cada uno de los programas, desde la implantación del TDS, han sido los siguientes:

	Set. 03	Oct. 03	Nov. 03	Dic. 03	En. 04	Feb. 04	Total
Lote de daños materiales							
TDS	7	12	16	15	33	21	104
HOST	23	26	17	28	22	18	134
Lote de responsabilidad civil/patrimonial							
TDS	3	30	16	75	84	50	258
HOST	37	38	38	91	74	90	368
Lote de vehículos							
TDS	33	36	43	35	37	34	218
HOST	20	38	27	65	26	0	176
Lote de daños personales							
TDS	8	3	4	6	3	6	30
HOST	1	0	0	0	0	0	1
Total							
TDS	51	81	79	131	157	111	610
HOST	81	102	82	184	122	108	679

Complementariamente, en el siguiente gráfico se expone el grado de utilización del nuevo software. La utilización es completa cuando, gráficamente, el cono está completo.

Grado de utilización del TDS (%)



Según la información proporcionada por la SGRS, la utilización del TDS es completa en el lote de daños personales y en el de vehículos. En el lote de responsabilidad civil/patrimonial todavía se sigue utilizando el antiguo programa para la comunicación de siniestros.

4.3. TIEMPO DE DECLARACIÓN

Se puede definir el tiempo de declaración como el período que va desde que se produce un siniestro hasta su declaración.

La evolución interanual de las medias de este tiempo de declaración es la siguiente:

Tiempo medio entre la ocurrencia del siniestro y su declaración

Añualidad	Responsabilidad patrimonial	Daños personales	Vehículos	Daños materiales
1993	8	52	1	29
1994	74	68	2	25
1995	84	82	3	35
1996	77	62	23	29
1997	93	51	(*) 66	27
1998	113	132	37	23
1999	122	86	37	24
2000	140	236	33	25
2001	170	227	31	26
2002	229	170	32	41
2003	205	112	40	80
Media	120	116	28	33

Cifras en días.

Fuente: Subdirección General de Seguros y Riesgos.

(*) No se incluyen 13 siniestros que se han considerado no representativos.

En el lote de responsabilidad patrimonial, la SGRS nos ha manifestado que, en algunas ocasiones, hay cierta demora en la tramitación, por parte del servicio afectado, respecto a la expedición del informe comunicando los hechos ocurridos.

Esta Sindicatura cree que debería reducirse considerablemente el tiempo que va desde la ocurrencia del siniestro hasta su declaración en todos los lotes de seguro.

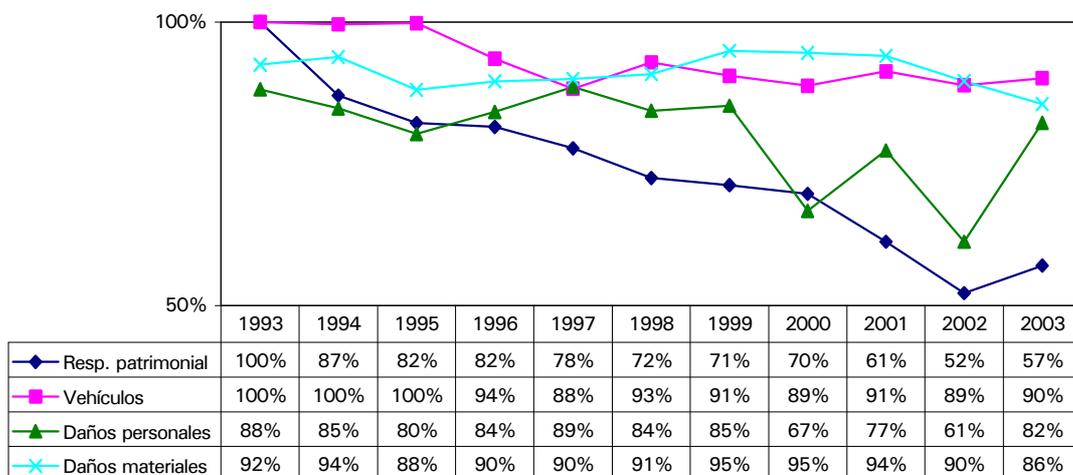
En un ejercicio se pueden declarar siniestros que no ocurrieron en éste, por ejemplo en el año 2004 se pueden declarar siniestros que ocurrieron en 2002.

Si definimos la ratio de oportunidad de la declaración (ROD) como la relación entre el número de siniestros declarados en un año y ocurridos el mismo año (SD_o) y el número total de siniestros declarados en el año (SD), tendríamos lo siguiente:

$$ROD = \frac{SD_o}{SD} \times 100$$

La evolución de esta ratio, según datos proporcionados por la SGRS, es la siguiente:

Ratio de oportunidad de la declaración (%)



Se pone de manifiesto que en el año 2003 el 43% de los expedientes declarados relativos a responsabilidad patrimonial no corresponden a ese año. También se pone de relieve que hay una clara tendencia a la baja de la ratio de oportunidad de la declaración en este tipo de seguro.

4.4. TIEMPO DE TRAMITACIÓN

Se puede definir el tiempo de tramitación como el período que va desde la declaración del siniestro hasta el cierre del expediente:

La evolución de la media de este tiempo de tramitación es la siguiente:

Tiempo medio entre la declaración del siniestro y el cierre de su expediente

Anualidad	Responsabilidad patrimonial	Daños personales	Vehículos	Daños materiales
1993	94	29	147	81
1994	255	128	171	106
1995	187	26	169	128
1996	182	159	111	117
1997	208	98	206	131
1998	597	334	284	148
1999	431	248	243	122
2000	995	527	455	177
2001	440	376	380	139
2002	822	723	249	200
2003	592	481	296	276
Total	437	248	246	148

Cifras en días.

Fuente: Subdirección General de Seguros y Riesgos.

Según nos manifiesta la SGRS, el incremento del tiempo interanual en el lote de daños materiales en parte es consecuencia de un cambio en la política de pagos

de las indemnizaciones por la entidad aseguradora. Al principio se hacía un pago único por el valor de reposición a nuevo del bien siniestrado y en la actualidad se realiza un pago inicial por el valor de mercado del bien y, posteriormente, si procede, por la diferencia entre éste y el valor de reposición a nuevo. Hay que decir, no obstante, que en las indemnizaciones de siniestros inferiores a 6.000 € se realiza siempre un pago único por el valor de reposición a nuevo.

Respecto al tiempo medio en el lote de daños personales hay que decir que este tiempo depende mucho del momento en que el tercero afectado o interesado declara el siniestro. Hay, por lo tanto, un tiempo que es totalmente ajeno a la Administración.

El lote de responsabilidad patrimonial es, de largo, el más dilatado respecto a la instrucción y la finalización del procedimiento.

Los expedientes relativos a este tipo de responsabilidad siguen dos procedimientos: el habitual de todos los seguros y el procedimiento establecido en la Ley de régimen jurídico de las administraciones públicas y procedimiento administrativo común.

Este último procedimiento requiere, en el plazo máximo de dos meses, el dictamen del órgano consultivo correspondiente.

Ante el incremento del tiempo de instrucción y finalización del procedimiento, la SGRS ha propuesto, a la fecha de finalización del trabajo de campo de esta fiscalización, una modificación normativa, para que en los casos en que haya un acuerdo indemnizatorio entre partes¹⁷, y preservando los derechos de los interesados, no sea necesario el dictamen de la Comisión Jurídica Asesora.

4.5. PROCEDIMIENTO EN EL COBRO DE LAS INDEMNIZACIONES DE SINIESTROS

Cuando hay un cobro por indemnizaciones de siniestros, los importes de éstas son ingresados en la Tesorería General de la Generalidad de Cataluña. Posteriormente la SGRS comunica al departamento afectado que se ha cobrado la cuantía reclamada para que éstos soliciten, si lo consideran oportuno, a la Dirección General de Presupuestos y Tesoro una generación de crédito para atender los gastos de reparación derivados del siniestro.

17. En cualquier momento del procedimiento *general* previo al trámite de audiencia, el órgano competente, a propuesta del instructor, podrá acordar con el interesado la terminación convencional del procedimiento mediante acuerdo de indemnización.

En los dos últimos años, la Dirección General de Presupuestos y Tesoro no ha considerado oportuna la tramitación de la generación de crédito dentro del departamento afectado ya que, según ésta, los gastos derivados del pago de las pólizas de seguros se realizan a cargo de la sección presupuestaria "Gastos varios departamentos" y por lo tanto el pago de las primas no se encuentra descentralizado por departamentos.

La actual Ley de finanzas públicas no observa la posibilidad de que estos tipos de ingresos al Tesoro generen crédito en el departamento correspondiente.

La Dirección General de Presupuestos y Tesoro ha manifestado que está estudiando, junto con la Intervención General, proponer una regulación específica que permita la generación de este tipo de crédito.

4.6. TARJETAS VISA-ORO PARA EL PAGO DE VIAJES

El procedimiento¹⁸ relativo a las tarjetas VISA-ORO es el siguiente:

- a) Cada departamento, organismo autónomo, o entidad gestora, puede utilizar para el pago de billetes de cualquier medio público de locomoción, las tarjetas VISA-ORO que, con cargo al fondo de maniobra, se hayan habilitado desde la DGPFS.
- b) El proceso se inicia con un escrito del ente interesado a la DGPFS comunicando el número de cuenta del Fondo de Maniobra donde deben cargarse los gastos ocasionados, los datos de la entidad depositaria y los datos del titular de la cuenta de Fondo de Maniobra.
- c) Cuando la SGRS recibe las tarjetas del banco lo comunica a los titulares para que pasen a firmarlas.
- d) Una vez firmadas, la SGRS proporciona una fotocopia de la tarjeta al titular y, posteriormente, inutiliza el original a fin de garantizar que no se utilicen en ningún otro ámbito que no sea aquel para el cual están destinadas.
- e) Para realizar los pagos de billetes, el titular de la habilitación comunica, a la agencia de viajes correspondiente, los datos de la tarjeta y el nombre de la persona que viaja. La agencia de viajes extiende la factura correspondiente.

18. Circular 1/99, de la Dirección General del Patrimonio de la Generalidad de Cataluña, sobre la utilización de tarjetas como medio de pago de los billetes para viajes de trabajo con cargo a una cuenta de fondo de maniobra de la Administración de la Generalidad de Cataluña.

- f) Cuando ocurren los siniestros, para la reclamación de las posibles indemnizaciones, hay que justificar, mediante la factura y el extracto bancario, que el pago del viaje se ha realizado con la tarjeta.
- g) El control de la correcta utilización de estas tarjetas corresponde, como el resto de gastos utilizados mediante el Fondo de Maniobra, a la intervención delegada correspondiente.
- h) Corresponde a cada departamento comunicar las altas y bajas de los titulares de las tarjetas.

De la fiscalización realizada hay que hacer las siguientes observaciones:

- A la fecha de finalización del trabajo de campo de esta fiscalización quedan pendientes de firmar 42 tarjetas. Todas éstas están activas.
- Se ha detectado un caso en que no se ha realizado oportunamente la actualización del titular de la tarjeta.
- Convendría que las tarjetas, aunque estuvieran inutilizadas, fueran salvaguardadas, en la sede de la SGRS, en un lugar singular.

4.7. PROCEDIMIENTO DE PAGO DE LOS CORREDORES DE SEGUROS

La SGRS utiliza habitualmente los servicios de corredores de seguros para la mediación de los seguros contratados. Tal como se hace en el sector privado, todos los corredores eran retribuidos por el asegurador con un porcentaje sobre la prima neta del coste del seguro recibida del tomador (la Generalidad).

Fue a raíz de varios informes, entre ellos el informe 9/2003 de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa (JCCA), que se puso de relieve que esta práctica podía "propiciar desviaciones de la independencia de actuación del corredor de seguros en su actuación de asesoramiento del tomador y dificultades en la determinación del gasto".

La SGRS, siguiendo el criterio de la JCCA, ha comenzado en las nuevas contrataciones a modificar las cláusulas correspondientes a fin de que la retribución de los corredores sea realizada directamente por la Generalidad¹⁹.

19. Actualmente se hace así en los seguros sobre daños materiales y aeronaves.

Aunque hay informes recientes que mantienen un criterio diferente del de la JCCA²⁰, creemos que, en la Administración pública, el procedimiento correcto es separar el pago a la entidad aseguradora de la retribución a los corredores, ya que cada contrato tiene entidad propia y se puede garantizar así una mayor independencia en la mediación de los seguros contratados por la Generalidad de Cataluña.

4.8. MEJORAS DE PROCEDIMIENTO

Desde el Departamento de Economía y Finanzas se lleva a cabo la coordinación, la elaboración y la modificación de la normativa existente en materia de seguros de contratación obligatoria. Así, según este departamento, se han revisado 55 preceptos normativos (10 leyes, 22 decretos, 22 órdenes y 1 resolución).

El Departamento de Economía y Finanzas firmó un Convenio de colaboración de fecha 9 de octubre de 2003 con UNESPA/UCEAC (Unión Catalana de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras) que prevé la posibilidad de que el ciudadano acredite que dispone de un seguro de contratación obligatoria, ante la Administración de la Generalidad de Cataluña, mediante un certificado tipo que deberán emitir las entidades aseguradoras.

Este Convenio también incorpora como primer protocolo la posibilidad de realizar la acreditación en línea, por Internet, del seguro obligatorio de responsabilidad civil del cazador, exigido para expedir y/o renovar la licencia de caza.

Estas novedades implican una homogeneización de la documentación y una simplificación considerable de los procedimientos que benefician al ciudadano y a la Administración.

A la vez estas iniciativas de colaboración, promovidas por la SGRS y la UCEAC, han provocado, según nos comunica la propia SGRS, el interés del Comité Europeo de Seguros (CES), que ha solicitado información detallada de los trabajos de colaboración realizados con el fin de aprovechar la experiencia acumulada.

20. Dictamen del Consejo de Estado número 342/2003, de 6 de mayo de 2003.

5. CONCLUSIONES: OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación exponemos las observaciones y recomendaciones que hemos creído oportuno realizar, a fin de contribuir, en la medida de lo posible, a la mejora de la gestión de la Subdirección General de Riesgos y Seguros del Departamento de Economía y Finanzas de la Generalidad de Cataluña.

5.1. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES SOBRE SINIESTRALIDAD

Respecto a la siniestralidad destacamos las siguientes observaciones y recomendaciones:

- 1) En el período 1992-2003 se han declarado, dentro del ámbito de la Administración de la Generalidad y en todos los bloques de cobertura, un total de 22.493 siniestros.

Deben potenciarse las medidas preventivas respecto a los posibles riesgos a los que está sometida la Generalidad de Cataluña. Así, de acuerdo con la normativa aplicable, los departamentos y la SGRS deben proponer a la Junta de Prevención y Gestión de Riesgos de la Generalidad de Cataluña los programas y las actuaciones necesarias para controlar y minorar los riesgos que puedan afectar a los bienes y los derechos de los distintos departamentos, e impulsarlos.

- 2) Hay un elevado número de expedientes de siniestros pendientes de resolver, en especial respecto al seguro sobre responsabilidad patrimonial. Algunos de éstos tienen una antigüedad superior a diez años.

La SGRS debe realizar las gestiones oportunas, cuando ello sea posible, a fin de disminuir el número de expedientes de siniestros pendientes.

- 3) Respecto a la base de datos de vehículos que gestionan los departamentos hay que hacer las siguientes observaciones:

- No hay un criterio único respecto a quién tiene que hacerse cargo del seguro de los vehículos cuando éstos son cedidos a otros organismos públicos.

El organismo que recibe la cesión debe hacerse cargo del mantenimiento del bien cedido y, por lo tanto, también de su seguro. Este aspecto debería hacerse constar explícitamente en el documento de cesión.

- Se han detectado, en esta base de datos, varias incorrecciones respecto a la titularidad de vehículos de renting.

La SGRS y los departamentos correspondientes deben corregir y contrastar con las entidades aseguradoras la información sobre la titularidad de los vehículos contenida en sus bases de datos.

- 4) Algunos de los expedientes que envía la SGRS a la asesoría jurídica del Departamento para la posible interposición de acciones judiciales contra las entidades aseguradoras, permanecen en ésta por períodos que superan los 2 años.

En todos los casos comprobados la asesoría jurídica ha desaconsejado el ejercicio de acciones judiciales contra las entidades aseguradoras.

Es necesario que esta situación se regularice cuanto antes mejor.

5.2. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES SOBRE LA GESTIÓN ORDINARIA

Respecto a la gestión ordinaria hay que destacar las siguientes observaciones y recomendaciones:

- 1) El Departamento de Economía y Finanzas hizo pública, de acuerdo con la normativa aplicable, la información sobre los ficheros automatizados de datos de carácter personal existentes en el Departamento. Respecto a la SGRS se hicieron públicos los datos referidos al registro de siniestros.

La SGRS gestiona información sobre datos personales de altos cargos del Gobierno y de la Administración.

La norma reglamentaria aplicable a las medidas de seguridad de ficheros automatizados establece la necesidad de realizar un *Documento de seguridad* obligatorio donde consten las normas de seguridad para el personal con acceso a estos datos.

El Departamento de Economía y Finanzas debería estudiar la aplicación de esta norma respecto a la base de datos de altos cargos que posee la SGRS con motivo del seguro de vida.

La SGRS debería elaborar un documento de seguridad donde se estableciesen las normas de seguridad a aplicar para el personal con acceso a los datos de los ficheros automatizados de carácter personal que gestiona.

- 2) Los bienes muebles usados por la SGRS en su actividad ordinaria, salvo algún caso puntual, no tienen la identificación de inventario.

El órgano correspondiente del Departamento de Economía y Finanzas debería realizar el inventario de los bienes muebles usados por la SGRS en su actividad ordinaria.

- 3) La relación de puestos de trabajo aprobada no se adapta a la plantilla real de la SGRS. A la vez se han evidenciado carencias de correlación entre el grupo al que pertenecen varios funcionarios y el trabajo a desempeñar por éstos.

La SGRS debe hacer las gestiones correspondientes, ante el órgano competente, para que sea aprobada una relación de puestos de trabajo de acuerdo con sus necesidades reales, estableciendo una correlación entre la capacidad del trabajador y los requisitos del puesto de trabajo a desempeñar y adecuando el número de trabajadores a la carga del trabajo a realizar.

- 4) Los gastos realizados por la SGRS en el desarrollo de su actividad no se encuentran desagregados del total de gastos del departamento, lo que no permite conocer los costes de la Subdirección General ni, por lo tanto, hacer un análisis de ellos.
- 5) Un porcentaje muy elevado de expedientes de siniestros relativos a daños personales y responsabilidad patrimonial se resuelve sin que den derecho a indemnización por parte de las entidades aseguradoras.

La SGRS debe estudiar las principales causas (caducidad y prescripción por causa de la Administración, siniestros no cubiertos, etc.) que provocan estos altos porcentajes de expedientes no indemnizados (77% en daños personales y 57% en responsabilidad patrimonial) y proponer las medidas correspondientes a fin de reducirlos.

- 6) A raíz de la circularización realizada a cinco entidades aseguradoras se han puesto de manifiesto diferencias entre la información sobre siniestros pendientes de que dispone la SGRS y la que han comunicado aquéllas.

La SGRS nos comunica que es práctica habitual, en algunas de las entidades aseguradoras, cerrar los siniestros que no tienen movimiento durante un tiempo (normalmente dos años). Éstas argumentan al respecto que si posteriormente deben indemnizar un siniestro que ellas habían cerrado, simplemente lo vuelven a abrir.

No todas las diferencias puestas de manifiesto con la circularización se explican de acuerdo con lo que se ha señalado en el párrafo anterior.

También, a lo largo de la realización del trabajo de campo, se han hecho patentes diferencias respecto a las bases de datos del parque de vehículos de la Generalidad, que gestionan los departamentos, y los vehículos asegurados por la SGRS.

La SGRS debe realizar conciliaciones periódicas entre la información de la que dispone y la de las entidades aseguradoras, y regularizar, si procede, sus bases de datos.

- 7) La SGRS cuenta con varios instrumentos que determinan su orientación de la gestión. Uno de estos instrumentos es el Plan de cobertura de riesgos de la Generalidad (PACR) que debe contener, entre otros aspectos, la información básica sobre las pólizas suscritas y los niveles de autoseguro asumidos. En la práctica este Plan no es aprobado formalmente por ningún órgano.

El Plan anual de cobertura de riesgos de la Generalidad debería tener una aprobación formal por parte del Gobierno de la Generalidad.

- 8) Los programas y los objetivos establecidos por la SGRS en los anexos de las leyes de presupuestos son muy genéricos, no son cuantificados y no contemplan indicadores.

La SGRS debe establecer programas que contemplen plazos, indicadores, coste y objetivos específicos claros, alcanzables y verificables; su ejecución debe ser objeto de evaluación periódica.

- 9) Las leyes de presupuestos de la Generalidad no han contemplado, hasta el momento, ninguna dotación para cubrir los siniestros no cubiertos por las entidades aseguradoras.

La SGRS debería estudiar la necesidad de plantear una dotación anual suficiente para poder realizar un autoaseguramiento de los riesgos no cubiertos por las entidades aseguradoras.

- 10) Destacamos la alta puntuación dada al servicio que presta la SGRS por los departamentos de la Administración de la Generalidad, en la encuesta realizada por la Sindicatura de Cuentas (una media de 8,88 puntos sobre 10).

5.3. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES SOBRE PROCEDIMIENTOS

Respecto a los procedimientos seguidos por la SGRS hay que destacar las siguientes observaciones:

- 1) La SGRS tiene establecidos y definidos los circuitos que deben seguir los expedientes correspondientes a siniestros ocurridos. Asimismo dispone de circulares específicas en las que se explican las diferentes fases de los circuitos y las principales variantes procedimentales en los diferentes lotes de seguro.
- 2) El nuevo programa informático usado por la Generalidad para la tramitación de siniestros no se encuentra, a seis meses de su implantación, totalmente integrado, y presenta, a juicio de la SGRS y de los vocales de la Junta de Prevención y Gestión de Riesgos, algunos problemas importantes. No obstante, hay que destacar que los responsables de este software presentan

una buena predisposición para la mejora de la aplicación y que ésta se materializa en reuniones periódicas, modificación de aspectos del software, formación de los usuarios, etc.

La SGRS debe insistir en la adaptación y la depuración del nuevo software sobre la tramitación de siniestros y debe hacer las gestiones oportunas para su correcta y total implantación.

- 3) Según los datos proporcionados por la SGRS se evidencia un tiempo medio de declaración de siniestros (tiempo que va desde la ocurrencia del siniestro hasta su declaración) muy elevado.

La SGRS debe establecer y proponer a los departamentos las medidas oportunas para reducir el tiempo de declaración de siniestros.

- 4) Se ha detectado que, respecto al seguro sobre vehículos, hay demoras, imputables a la Administración, respecto a la comunicación por parte de los departamentos a la SGRS, de la baja de vehículos. El tiempo que va desde la baja real y la comunicación a la SGRS, para que ésta pueda dar de baja el seguro, es tiempo que devenga prima.

Los departamentos deben comunicar a la SGRS cuanto antes mejor las bajas producidas en sus vehículos. A la vez deben tener permanentemente actualizada la base de datos de vehículos.

- 5) De acuerdo con el procedimiento establecido, los titulares de las tarjetas VISA-ORO, destinadas al pago de viajes, deben firmar, en la sede de la SGRS, estas tarjetas y el correspondiente justificante.

A la fecha de finalización del trabajo de campo de esta fiscalización quedan pendientes de firmar, por parte de los titulares de las tarjetas, un total de 42 tarjetas. Todas estas tarjetas están activas.

A la vez se ha detectado un caso en que no se ha realizado oportunamente, por parte del Departamento implicado, la actualización de alguna de estas tarjetas.

Estos defectos de procedimiento deben enmendarse lo más pronto posible. Además, convendría que la SGRS realizara periódicamente (al menos una vez al año) una actualización de los titulares de estas tarjetas.

- 6) De acuerdo con el informe 9/2003 de la JCCA, en las renovaciones y en las nuevas contrataciones de seguros, la SGRS empezó a disgregar el pago a los corredores del pago a las entidades aseguradoras.

Aunque hay informes que mantienen un criterio diferente, creemos que a fin de evitar posibles desviaciones de la independencia de actuación del corredor de los seguros en su actuación de asesoramiento del tomador y facilitar la determinación de gastos, la SGRS debe continuar disgregando el pago a los corredores y que éste sea realizado directamente por el tomador del seguro.

- 7) La SGRS realiza y propone mejoras sustanciales respecto a procedimientos relativos a los seguros e incluso propone modificaciones normativas. Hay que destacar varias mejoras procedimentales propuestas y llevadas a cabo, fruto de un convenio de colaboración con UNESPA/UCEAC, respecto a los seguros obligatorios.

6. TRÁMITE DE ALEGACIONES

A los efectos previstos por el artículo 6, de la Ley 6/1984, de 5 de marzo, de la Sindicatura de Cuentas, modificada por las leyes 15/1991, de 4 de julio, y 7/2002, de 25 de abril, el presente informe de fiscalización se envió al Departamento de Economía y Finanzas, en fecha 14 de septiembre de 2004, para evacuar alegaciones en el plazo de 15 días.

En el día de finalización de este plazo la Sindicatura no dispone de ninguna alegación al respecto.

7. ANEXO: ENCUESTA ENTREGADA A TODOS LOS DEPARTAMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALIDAD

Departamento: _____

Tiempo que hace que se dedica a la gestión del seguro _____

1) ¿Cómo cree que es el grado de preparación del personal de la Subdirección General de Riesgos y Seguros (SGRS)²¹?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2) Cuando ha sido el caso, ¿han atendido sus consultas de forma adecuada?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3) ¿Se encuentran suficientemente establecidos los procedimientos a seguir en las tramitaciones de los siniestros?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4) ¿Estos procedimientos son claros y comprensibles?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5) ¿Cree que el servicio que presta la SGRS es lento (1), adecuado (5), rápido (10)?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6) ¿El servicio prestado por la SGRS satisface sus necesidades respecto a los distintos aspectos de los seguros?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7) Valore el nuevo programa informático implantado para la gestión de siniestros:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

21. La puntuación a dar en cada una de las cuestiones irá desde 1 (pobre) a 10 (óptimo).

8) ¿Ha necesitado alguna vez concertar seguros directamente?

Sí No

9) ¿Cuán a menudo? _____ veces en un año (aproximadamente)

10) Detalle los puntos positivos y los puntos mejorables del servicio prestado por la SGRS en su departamento.

Puntos positivos a destacar	Puntos mejorables

11) En general, ¿cómo considera que es el servicio prestado por la Subdirección General de Seguros? 1(pobre); 10 (óptimo)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

12) A continuación, en caso necesario, explique más detalladamente las respuestas dadas anteriormente, en especial si ha dado una puntuación inferior a 5.

Sindicatura de Cuentas de Cataluña
Av. Litoral, 12-14
08005 Barcelona
Tel. (+34) 93 270 11 61
Fax (+34) 93 270 15 70
sindicatura@sindicatura.org
www.sindicatura.org

Elaboración del documento PDF: septiembre de 2006

Depósito legal: B-41011-2006