

Informe 19/2004

**Subdirecció General
de Riscos i Assegurances**

Fiscalització d'eficàcia
Exercici 2003



**Sindicatura de Comptes
de Catalunya**



MONTSERRAT VENDRELL i TORNABELL, secretària general de la
Sindicatura de Comptes de Catalunya,

C E R T I F I C O:

Que a Barcelona, el dia 2 de novembre de 2004, reunit el Ple de la Sindicatura de Comptes, sota la presidència del síndic major, Il·ltre. Sr. Joan Colom i Naval, amb l'assistència dels síndics Sra. Montserrat de Vehí i Torra, Sr. Agustí Colom Cabau, Sr. Jacint Ros i Hombravella, Sr. Alexandre Pedrós i Abelló i Sr. Enric Genescà i Garrigosa, actuant-hi com a secretària la secretària general de la Sindicatura, Sra. Montserrat Vendrell i Tornabell, i com a ponent la síndica Sra. Montserrat de Vehí i Torra, amb deliberació prèvia, s'acordà aprovar l'informe de fiscalització 19/2004, relatiu a la Subdirecció General de Riscos i Assegurances. Fiscalització d'eficàcia, exercici 2003.

I, perquè així consti i tingui els efectes que corresponguin, signo aquest certificat, amb el vistiplau del síndic major.

Barcelona, 10 de novembre de 2004

Vist i plau
El síndic major

Joan Colom i Naval

ÍNDEX

ABREVIACIONS	7
1. INTRODUCCIÓ.....	9
1.1. INTRODUCCIÓ A L'INFORME	9
1.1.1. Origen, objecte i finalitat	9
1.1.2. Metodologia.....	9
1.2. INTRODUCCIÓ A L'ENS FISCALITZAT	10
2. SINISTRALITAT	11
2.1. INTRODUCCIÓ.....	11
2.2. ANÀLISI GENERAL	12
2.3. RESPONSABILITAT PATRIMONIAL I CIVIL	14
2.4. DANYS MATERIALS	16
2.5. DANYS PERSONALS.....	18
2.5.1. Assegurança de vida temporal renovable.....	18
2.5.2. Assegurança d'accidents personals.....	19
2.5.3. Assistència en viatge	20
2.6. VEHICLES.....	22
3. GESTIÓ ORDINÀRIA.....	27
3.1. RESULTATS FINANCERS	27
3.2. CONTROL I COMUNICACIÓ DE RESULTATS	28
3.3. PROTECCIÓ D'ACTIUS	29
3.3.1. Fitxers automatitzats de caràcter personal.....	29
3.3.2. Inventari de béns mobles.....	30
3.4. ENTORN DE TREBALL.....	30
3.4.1. Ambient de treball	30
3.4.2. Prevenció de riscos laborals	31
3.4.3. Formació del personal	31
3.5. COSTOS I PRODUCTIVITAT.....	32
3.6. GRAU DE SATISFACCIÓ.....	34
3.7. ORIENTACIÓ DE LA GESTIÓ	35
3.8. PERTINENÇA	36
3.9. OBJECTIU	36

4. PROCEDIMENTS	37
4.1. ESTABLIMENT DE CIRCUITS	37
4.2. PROGRAMA INFORMÀTIC.....	37
4.3. TEMPS DE DECLARACIÓ	39
4.4. TEMPS DE TRAMITACIÓ	40
4.5. PROCEDIMENT EN EL COBRAMENT DE LES INDEMNITZACIONS DE SINISTRES	41
4.6. TARGETES VISA-OR PER AL PAGAMENT DE VIATGES.....	42
4.7. PROCEDIMENT DE PAGAMENT DELS CORREDORS D'ASSEGURANCES.....	43
4.8. MILLORES DE PROCEDIMENT.....	44
5. CONCLUSIONS: OBSERVACIONS I RECOMANACIONS	45
5.1. OBSERVACIONS I RECOMANACIONS SOBRE SINISTRALITAT.....	45
5.2. OBSERVACIONS I RECOMANACIONS SOBRE LA GESTIÓ ORDINÀRIA.....	46
5.3. OBSERVACIONS I RECOMANACIONS SOBRE PROCEDIMENTS.....	48
6. TRÀMIT D'AL·LEGACIONS.....	50
7. ANNEX: ENQUESTA LLIURADA A TOTS ELS DEPARTAMENTS DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT	51

ABREVIACIONS

DGPFA	Direcció General de Política Financera i Assegurances
JCCA	Junta Consultiva de Contractació Administrativa
SGRA	Subdirecció General de Riscos i Assegurances
TDS	Programari sobre tramitació digital de sinistres

1. INTRODUCCIÓ

1.1. INTRODUCCIÓ A L'INFORME

1.1.1. Origen, objecte i finalitat

De conformitat amb la normativa vigent i d'acord amb el Pla anual de treball, aquesta Sindicatura emet el present informe relatiu a la Subdirecció General de Riscos i Assegurances (SGRA), del Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya.

La finalitat d'aquest informe ha estat la fiscalització de l'eficàcia de la SGRA en la seva activitat ordinària respecte a l'Administració de la Generalitat, des de tres vessants:

- Evolució de la sinistralitat.
- Desenvolupament de la seva gestió ordinària.
- Procediments seguits en la gestió de les assegurances contractades.

No ha estat objecte d'aquest informe la verificació física dels béns objecte d'assegurança.

Si bé l'anàlisi d'estadístiques comprèn diversos anys, l'abast temporal d'aquest informe es refereix, llevat de quan així s'indiqui, a la situació de la SGRA a 31 de desembre de 2003.

1.1.2. Metodologia

Aquesta fiscalització s'ha realitzat d'acord amb els principis i normes d'auditoria pública generalment acceptades i ha inclòs totes aquelles proves que s'han considerat necessàries per a poder manifestar les conclusions d'aquest informe.

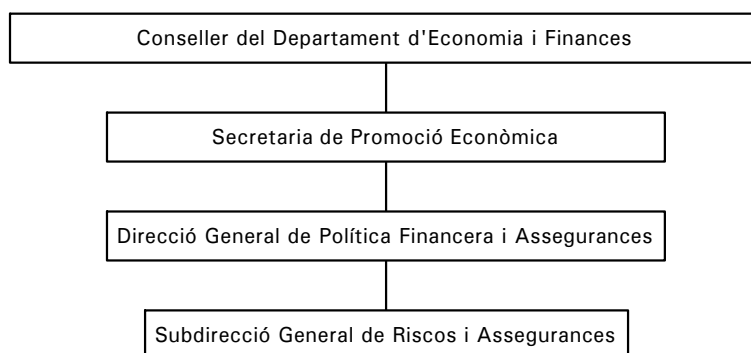
- Per a l'anàlisi de l'evolució de la sinistralitat s'ha tingut en compte la informació proporcionada per la SGRA i, en algun cas, la proporcionada pels corredors de les assegurances contractades per la Generalitat de Catalunya. A la vegada s'ha realitzat una circularització a diverses entitats asseguradores per tal de contrastar la informació que aquestes tenen amb aquella de què disposa la SGRA.
- Per a l'anàlisi de la gestió ordinària s'han tingut en compte alguns dels atributs de l'eficàcia continguts en el programa d'auditoria de gestió de la Sindicatura de Comptes.
- Pel que fa als procediments s'ha realitzat un seguiment dels principals circuits que segueix la SGRA en la gestió de les assegurances.

El treball de camp s'ha portat a terme entre els mesos de març i d'abril de 2004 en la seu de la Subdirecció General d'Assegurances.

No hem sofert cap limitació a l'abast en la realització del nostre treball de camp. En tot moment l'ens fiscalitzat ha mostrat una actitud positiva de col·laboració plena.

1.2. INTRODUCCIÓ A L'ENS FISCALITZAT

La Subdirecció General de Riscos i Assegurances depèn orgànicament de la Direcció General de Política Financera i Assegurances (DGPFA) del Departament d'Economia i Finances. A la data d'acabament del treball de camp d'aquesta fiscalització la dependència orgànica de la SGRA és la que tot seguit s'exposa:



Segons la normativa aplicable corresponen a la SGRA, entre altres, les següents funcions:

- a) Analitzar les necessitats plantejades pels diferents departaments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya en matèria de riscos i assegurances, i elaborar, executar i avaluar el Pla anual de cobertura de riscos de la Generalitat de Catalunya.
- b) Coordinar, impulsar i proposar a la Junta de Prevenció i Gestió de Riscos de l'Administració de la Generalitat de Catalunya els programes i les actuacions necessàries per a controlar i minorar els riscos que puguin afectar els béns i els drets dels diferents departaments i fer-ne el seguiment corresponent.
- c) Dirigir, coordinar i supervisar els informes preceptius que s'hagin d'emetre en relació a la contractació de pòlisses d'assegurances, d'acord amb la normativa vigent de la Generalitat de Catalunya.
- d) Impulsar i coordinar projectes de millora per simplificar els circuits administratius per a la gestió de riscos i assegurances i per a la tramitació de sinistres.

- e) Tenir cura, conjuntament amb l'òrgan competent en matèria de Funció Pública, del control i seguiment de la gestió desenvolupada per les mútues d'accidents de treball i malalties professionals de la Seguretat Social en matèria de riscos laborals.
- f) Dirigir i coordinar sondeigs i enquestes que permetin conèixer els nivells de servei obtingut de les entitats asseguradores, dels corredors d'assegurances, dels perits taxadors d'assegurances i de les mútues d'accidents de treball i malalties professionals de la Seguretat Social.

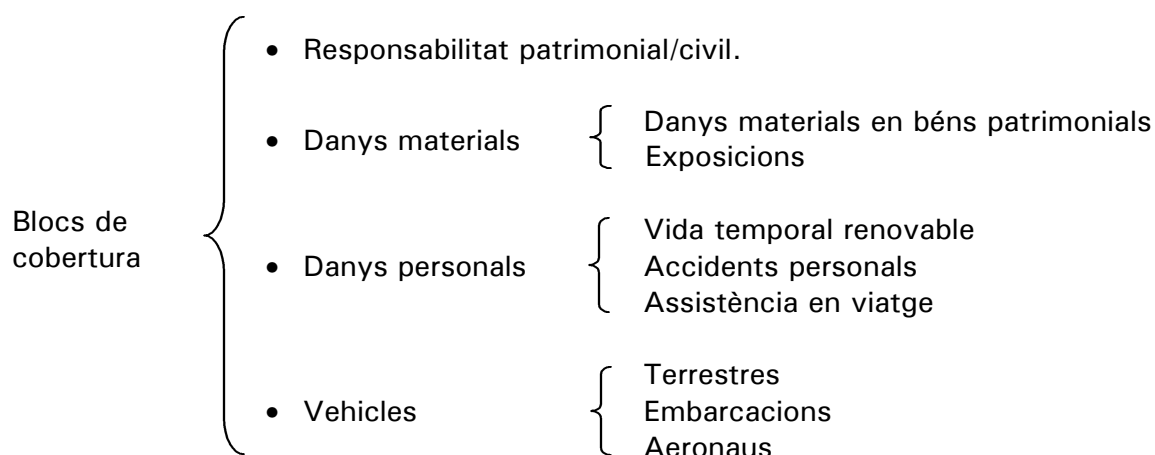
2. SINISTRALITAT

2.1. INTRODUCCIÓ

Tota administració pública, per a la protecció del seu personal i del seu patrimoni, ha de realitzar una correcta gestió dels riscos que pugin afectar-la.

La Generalitat de Catalunya, d'acord amb el Pla de cobertura de riscos de la Generalitat i mitjançant la signatura de les diferents pòlisses d'assegurança, trasllada l'assumpció de part d'aquests riscos a les entitats asseguradores.

Les pòlisses de les assegurances contractades per la Generalitat es poden agrupar en quatre grans blocs de cobertura, que són els següents:



Un sinistre es pot definir com un fet sobtat, accidental i imprevist esdevingut dins el període de vigència del contracte d'assegurança i susceptible de produir danys, les conseqüències dels quals estan totalment o parcial cobertes¹.

1. Glossari sobre assegurances de la Mútua General de Catalunya (www.mgc.es).

A continuació es fa una anàlisi de la sinistralitat en l'Administració de la Generalitat detallant, primerament d'una manera general i després per blocs de cobertura, els següent aspectes:

- l'evolució dels sinistres declarats
- l'evolució dels imports indemnitzats per les entitats asseguradores
- l'evolució de les primes pagades
- les principals tipologies dels sinistres declarats

2.2. ANÀLISI GENERAL

La sinistralitat esdevinguda en l'Administració de la Generalitat en el període 1992-2003², distingint cada bloc d'assegurança, ha estat la següent:

Bloc de cobertura	Sinistres declarats	Expedients tancats			Expedients pendents
		Sense indemnització	Amb indemnització	Total	
Responsabilitat patrimonial/civil	9.139	3.376	2.485	5.861	3.278
Danys materials	5.890	1.877	3.724	5.601	289
Danys personals	844	573	110	783	61
Vehicles	6.620	1.254	4.789	6.042	578
Total	22.493	7.080	11.108	18.287	4.206

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació proporcionada per la Subdirecció General de Riscos i Assegurances.

Nota: Dades a 31 de desembre de 2003.

La declaració d'un sinistre es l'acte formal mitjançant el qual es comunica a la SGRA el seu esdeveniment.

Aquesta declaració es comunicada al corredor de l'assegurança corresponent i, per extensió, a l'entitat asseguradora.

Un cop analitzat el sinistre l'entitat asseguradora realitza una proposta que pot donar lloc a una indemnització.

Si aquesta proposta és acceptada per la Generalitat es realitzarà el tancament de l'expedient.

Quan la SGRA no està d'acord amb la proposta plantejada per les entitats asseguradores, la trasllada a l'assessoria jurídica del Departament d'Economia i Finances per tal que aquesta estudiï la possible interposició de demandes judicials contra aquelles.

2. En l'assegurança que cobreix la responsabilitat patrimonial/civil de l'Administració les dades corresponen al període 1993-2003.

Atès que hi ha indicis que en molts dels expedients traslladats per la SGRA a l'assessoria jurídica no s'ha considerat oportuna la interposició de demandes, i com que no hi ha un control estadístic global dels expedients lliurats³ a aquesta, s'ha demanat, com a mostra, la darrera tramesa de l'assessoria jurídica a la SGRA per tal de constatar en quants dels expedients tramesos s'ha interposat demanda judicial.

L'escrit de l'assessoria jurídica del Departament d'Economia i Finances, de 2 d'octubre de 2003, desaconsella, en tot els expedients inclosos, "l'exercici d'accions judicials contra les companyies asseguradores ateses les escasses possibilitats que poguessin prosperar i amb el consegüent risc d'incórrer en despeses judicials que serien elevades".

Alguns dels expedients, dels vuit que es detallen, han romàs en l'assessoria jurídica un període superior a dos anys.

Un responsable de l'assessoria jurídica del departament ens ha manifestat que potser hi ha una manca d'especialització en qüestions de dret civil per part del seu personal.

No es disposa de cap estadística global on consti el cost que aquests sinistres han suposat per a la Generalitat.

L'evolució dels imports indemnitzats per les entitats asseguradores ha estat la següent:

Anys	Responsabilitat patrimonial/civil	Danys materials	Danys personals	Vehicles	Totals
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

Imports en euros.

Font: Subdirecció General d'Assegurances.

Nota: Dades a 31 de desembre de 2003.

3. La SGRA realitza únicament el control unitari derivat del registre de sortides i entrades.

Cal tenir present que aquests imports corresponen als sinistres tancats i que hi ha 4.206 expedients pendents de resoldre en el període 1992-2003.

Per la seva banda, segons la informació facilitada pels corredors, les provisions tècniques⁴ dotades per les entitats asseguradores respecte als expedients de sinistres pendents, són les següents:

Bloc de cobertura	Expedients pendents	Expedients provisionats	Valor provisionat (euros)	% expedients provisionats
Responsabilitat patrimonial/civil	3.278	1.072	8.690.794,47	32,70
Danys materials	289	62	413.453,94	21,45
Danys personals	61	26	1.228.064,71	42,62
Vehicles	578	64	256.142,82	11,07
Total	4.206	1.224	10.588.455,94	29,10

Font: Subdirecció General de Riscos i Assegurances.

Nota: Dades a 31 de desembre de 2003.

Segons la base de dades de sinistres, únicament el 29,10%⁵ dels expedients dels sinistres pendents han estat dotats d'una provisió tècnica per part de les asseguradores.

2.3. RESPONSABILITAT PATRIMONIAL I CIVIL

La contractació per part de la Generalitat de la pòlissa d'assegurança de responsabilitat patrimonial i civil té per objecte cobrir les conseqüències econòmiques derivades d'aquests tipus de responsabilitats pel funcionament dels serveis públics, que pugui correspondre a l'Administració de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb el plec de clàusules tècniques⁶ aplicable i l'oferta econòmica presentada per l'adjudicatari.

En general, les entitats asseguradores no estan interessades en la cobertura d'aquest tipus de risc ja que requereix, per part d'aquestes, molta especialització, molt de temps de dedicació i la seva resolució⁷ correspon, en última instància, a l'Administració. El concurs públic realitzat per la Generalitat l'any 2000 per a la cobertura d'aquest risc va quedar desert i se'n va haver de convocar un

4. Les provisions tècniques es poden definir com les quantitats reservades per les entitats asseguradores per tal de atendre el pagament futur de les indemnitzacions dels sinistres.

5. L'article 16.1 de la Llei 30/1995, de 9 de novembre, d'ordenació i supervisió d'assegurances privades estableix que "les entitats asseguradores tindran l'obligació de constituir i mantenir en tot moment provisions tècniques suficients per al conjunt de les seves activitats".

6. A la pàgina web de la Direcció General de Política Financera i Assegurances es troben els plecs de clàusules tècniques, els plecs de clàusules administratives i les principals condicions d'assegurament dels principals contractes d'assegurances contractats per l'Administració de la Generalitat.

7. Articles 139 i següents de la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i el procediment administratiu comú.

de nou incrementant considerablement els costos de l'annualitat (va passar de 992 milers d'euros l'any 2000 a 2.855 milers d'euros l'any 2001).

L'evolució dels costos anuals de les primes de les pòlisses de responsabilitat patrimonial i civil ha estat la següent:

Període	Totals
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

Imports en euros.

Font: Subdirecció General de Riscos i Assegurances.

Per altra banda, l'evolució de la sinistralitat en aquest tipus d'assegurança, tenint en compte l'any de la declaració del sinistre, ha estat la següent:

Any de declaració	Sinistres declarats	Expedients tancats	Expedients pendents
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

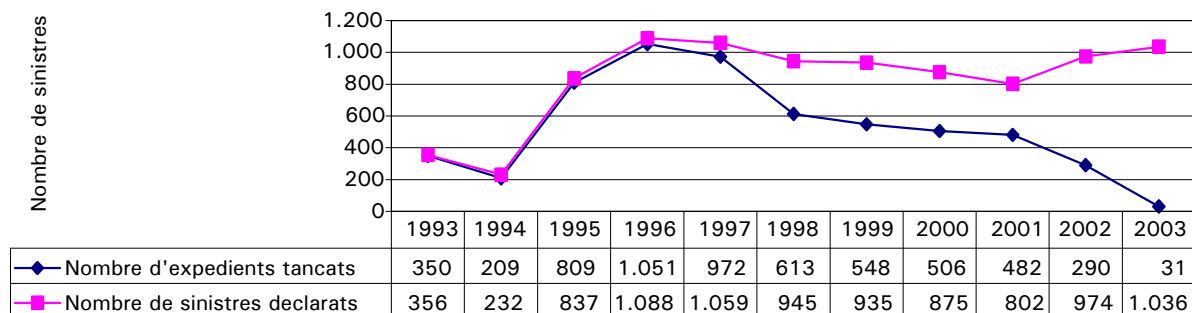
Font: Subdirecció General de Riscos i Assegurances.

Nota: Dades a 31 de desembre de 2003.

Gràficament, es pot representar el nombre d'expedients pendents amb l'esclatxa produïda entre els sinistres declarats i els expedients tancats:

Escletxa dels sinistres pendents. Responsabilitat patrimonial/civil

(A 31 de desembre de 2003)



A 31 de desembre de 2003 encara continuen oberts expedients declarats l'any 1993.

La tipologia dels sinistres tancats en el període de 1993 a 2003, i la dels sinistres pendents a 31 de desembre de 2003, s'exposa a continuació:

Tipus de sinistre	Expedients tancats			Expedients pendents
	Amb indemnització	Sense indemnització	Total	
RP derivada d'un dany corporal				
Pel funcionament dels serveis públics	645	875	1.520	534
Altres	173	613	786	692
Total	818	1.488	2.306	1.226
RP derivada de danys materials				
Pel funcionament dels serveis públics	921	595	1.516	411
Ocasionats a vehicles	613	889	1.502	1.185
Altres	50	110	160	49
Total	1.584	1.594	3.178	1.645
Altres	83	294	377	407
Total	2.485	3.376	5.861	3.278

Font: Subdirecció General d'Assegurances.

CCS: Consorcio de Compensación de Seguros.

Nota: Els sinistres tancats fan referència al període 1993-2003 i els sinistres pendents fan referència a 31 de desembre de 2003.

2.4. DANYS MATERIALS

L'objecte de la pòlissa de danys materials consisteix en la contractació per part de l'Administració de la Generalitat d'una cobertura de les pèrdues o danys materials del patrimoni de la Generalitat de Catalunya contra tot risc físic, com a conseqüència d'un fet accidental i imprevist no exclòs específicament.

En el plec de prescripcions tècniques d'aquest contracte s'obliga l'assegurador a fer-se càrrec dels possibles sinistres sobre immobles propietat de la Generalitat quan, per error, s'hagi omès la seva inclusió en el llistat proporcionat a les entitats asseguradores a l'hora de contractar aquesta assegurança.

Segons ens comenta la SGRA, les entitats asseguradores no estan disposades a mantenir aquesta clàusula i per tant la Generalitat ha d'elaborar i actualitzar, al més aviat possible, el llistat d'immobles que posseeix.

L'evolució dels costos per primes en l'assegurança de danys materials ha estat la següent:

Període	Totals
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

Imports en euros.

Font: Subdirecció General de Riscos i Assegurances.

L'evolució de la sinistralitat en les assegurances del lot de danys materials, tenint en compte l'any de declaració, ha estat la següent:

Any de declaració	Sinistres declarats	Expedients tancats	Expedients pendents
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

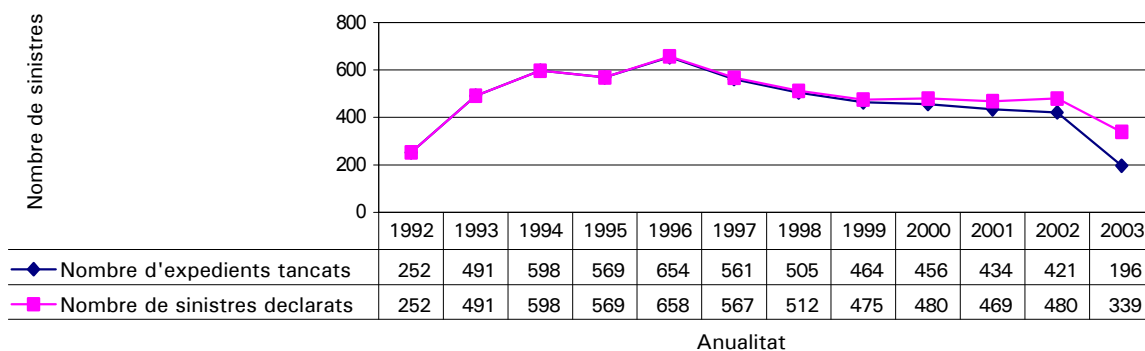
Font: Subdirecció General de Riscos i Assegurances.

Nota: Dades a 31 de desembre de 2003.

L'esclatxa dels sinistres pendents és pot representar de la següent manera:

Esclatxa dels expedients pendents. Danys materials

(A 31 de desembre de 2003)



La tipologia dels sinistres tancats, en el període 1993 a 2003, i la dels sinistres pendents a 31 de desembre de 2003, s'exposa a continuació:

Tipus de sinistre	Expedients tancats			Expedients pendents
	Amb indemnització	Sense indemnització	Total	
Robatori	3.144	623	3.767	151
Vandalisme	71	514	585	35
Danys per aigua, inundació, huracà, tempesta, temporal	256	284	540	43
Incendi, explosió, implosió, llamp	87	148	235	15
Danys exposicions/transports	112	10	122	23
Altres	54	298	352	22
Total sinistres	3.724	1.877	5.601	289

Font: Subdirecció General d'Assegurances.

Nota: Els sinistres tancats fan referència al període 1993-2003 i els sinistres pendents fan referència a 31 de desembre de 2003.

2.5. DANYS PERSONALS

2.5.1. Assegurança de vida temporal renovable

L'objecte de la pòlissa d'assegurança de vida és la contractació per part de la Generalitat de Catalunya d'una assegurança de vida temporal renovable i complementària d'accidents per al Govern i per als alts càrrecs de la Generalitat de Catalunya.

L'evolució dels costos per primes en l'assegurança de vida ha estat la següent:

Període	Totals
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

Imports en euros.

Font: Subdirecció General de Riscos i Assegurances.

2.5.2. Assegurança d'accidents personals

L'objecte de la pòlissa d'assegurança d'accidents personals per part de la Generalitat de Catalunya és la contractació d'una cobertura per mort o per invalidesa, per causa d'accidents, dels grups i col·lectius de persones assegurades (entre d'altres les derivades negociació col·lectiva: Conveni Únic i Mesa Sectorial de Negociació).

L'evolució dels costos per primes en l'assegurança d'accidents personals ha estat la següent:

Període	Totals
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

Imports en euros.

Font: Subdirecció General de Riscos i Assegurances.

2.5.3. Assistència en viatge

La pòlissa d'assegurances, d'assistència en viatge, contractada per la Generalitat de Catalunya, té el següent àmbit personal de cobertura:

- Govern i alts càrrecs de la Generalitat de Catalunya.
- Qualsevol col·lectiu que, sense relació laboral amb la Generalitat, s'inclouï mitjançant pacte o acord o bé estigui sota la seva custòdia o tutela.

L'evolució dels costos per primes en l'assegurança d'accidents personals ha estat la següent:

Període	Totals
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

Imports en euros.

Font: Subdirecció General de Riscos i Assegurances.

Totes les variacions de les primes han estat fiscalitzades per la Intervenció Delegada del departament.

A part d'aquesta assegurança d'assistència en viatge, l'Administració de la Generalitat gaudeix d'una assegurança gratuïta quan, per motius de treball, els treballadors de la Generalitat viatgin en transport públic (en avió o en tren) el bitllet del qual s'hagi pagat mitjançant la utilització d'una de les targetes VISA-OR habilitades per a tal efecte.

A més a més el BBVA ha complementat aquesta assegurança gratuïta mitjançant l'ampliació del capital complementari per mort i invalidesa i ha ampliat la seva cobertura a qualsevol persona que viatgi amb un bitllet pagat amb la targeta VISA (sense necessitat que sigui treballador de la Generalitat) i l'assistència en viatge de qualsevol persona que consti en nòmina de la Generalitat.

A data d'acabament d'aquest treball de camp hi ha expedides cent trenta targetes amb càrrec al Fons de Maniobra de la Generalitat de Catalunya.

L'evolució de la sinistralitat en les assegurances del lot de danys personals (assistència en viatge, vida i accidents personals), tenint en compte l'any de declaració, ha estat la següent:

Any de declaració	Sinistres declarats	Expedients tancats	Expedients pendents
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

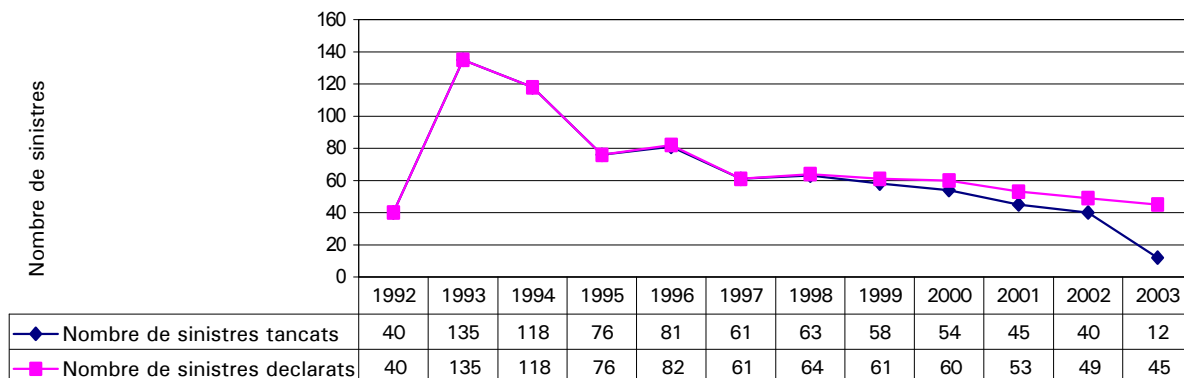
Font: Subdirecció General de Riscos i Assegurances.

Nota: Dades a 31 de desembre de 2003.

Gràficament, l'esclatxa dels expedients dels sinistres pendents és la següent:

Esclatxa dels expedients pendents. Danys personals

(A 31 de desembre de 2003)



La tipologia dels sinistres tancats, en el període de 1993 a 2003, i la dels sinistres pendents a 31 de desembre de 2003, s'exposa a continuació:

Tipus de sinistre	Expedients tancats			Expedients pendents
	Amb indemnització	Sense indemnització	Total	
Invalidesa				
Parcial per accident	69	463	532	34
Total i permanent per a la professió per accident	9	3	12	1
Absoluta i permanent per accident	8	0	8	
Absoluta per malaltia	1	1	2	
Total	87	467	554	35
Mort				
Per accident	71	17	88	8
Per malaltia	3	3	6	1
Total	74	20	94	9
Altres				
Assistència en viatge	31	14	45	2
Despeses sanitàries	17	8	25	
Lesions corporals presumiblement invalidants				15
Altres	1	64	65	
Total	49	86	135	17
Total sinistres	210	573	783	61

Font: Subdirecció General d'Assegurances.

Nota: Els sinistres tancats fan referència al període 1993-2003 i els sinistres pendents fan referència a 31 de desembre de 2003.

2.6. VEHICLES

L'objecte de les pòlisses de vehicles terrestres contractades per la Generalitat de Catalunya és una cobertura que garanteixi la responsabilitat civil, obligatòria i voluntària, derivada de l'ús i de la circulació dels vehicles, la protecció jurídica i l'assistència en viatge dels vehicles. Aquestes garanties poden ampliar-se fins arribar a la cobertura de tot risc.

El parc de vehicles terrestres assegurats, desglossats per departaments, són els següents:

SINDICATURA DE COMPTES DE CATALUNYA – INFORME 19/2004

Departament	2003	2002	Variació
Agricultura, Ramaderia i Pesca	449	296	153
Benestar i Família	6	9	(3)
Cultura	20	24	(4)
Economia i Finances	8	8	0
Ensenyament	6	6	0
Governació i Relacions Institucionals	4	4	0
Justícia i Interior (*)	1.304	1.263	41
Medi Ambient	335	326	9
Política Territorial i Obres Públiques	382	415	(33)
Presidència	19	23	(4)
Sanitat i Seguretat Social	17	35	(18)
Treball, Indústria, Comerç i Turisme (**)	47	50	(3)
Universitats, Recerca i Societat de la Informació	5	4	1
Total	2.602	2.463	139

Font: Informe d'Aon Gil i Carvajal.

Notes:

(*) Justícia i Interior inclou els departaments de Justícia, el d'Interior i el de Justícia i Interior.

(**) Treball, Indústria, Comerç i Turisme inclou aquest departament com també el de cadascun per separat.

L'Administració de la Generalitat té contractades, a més, assegurances corresponents a vint-i-nou embarcacions i a sis aeronaus.

L'evolució dels costos per primes del lot de vehicles ha estat la següent:

Període	Totals
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

Imports en euros.

Font: Subdirecció General de Riscos i Assegurances.

L'evolució de la sinistralitat en les assegurances del lot de vehicles (inclou aeronaus, embarcacions i vehicles terrestres), tenint en compte l'any de declaració, ha estat la següent:

Any de declaració	Sinistres declarats	Expedients tancats	Expedients pendents
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

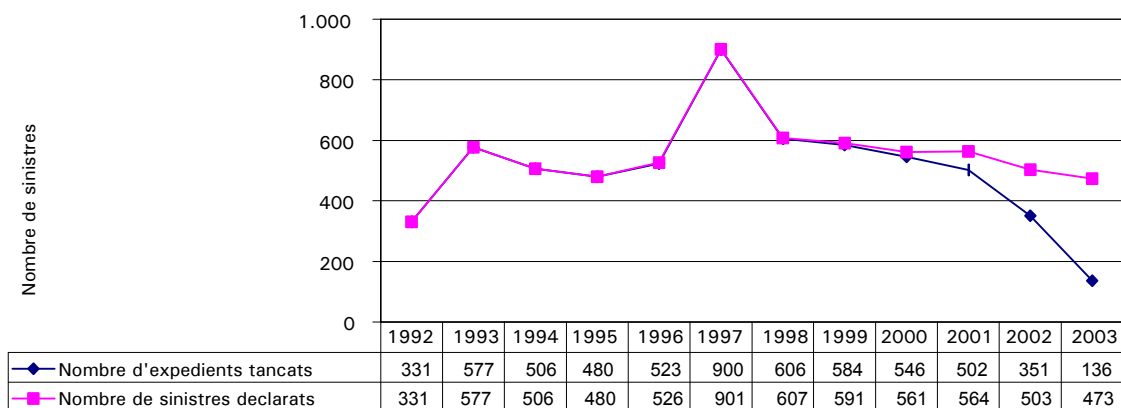
Font: Subdirecció General de Riscos i Assegurances.
Dades a 31 de desembre de 2003.

Segons la informació proporcionada per la SGRA, dels 578 expedients pendents, un 49% correspon a Justícia i Interior i un 27% correspon a Treball, Indústria, Comerç i Turisme.

L'esclatxa dels sinistres pendents és la que, gràficament s'exposa a continuació:

Esclatxa dels sinistres pendents. Vehicles

(A 31 de desembre de 2003)



La tipologia dels sinistres tancats, en el període de 1993 a 2003, i la dels sinistres pendents a 31 de desembre de 2003, s'exposa a continuació:

Tipus de sinistre	Expedients tancats			Expedients pendents
	Amb indemnització	Sense indemnització	Total	
Sense lesions corporals				
Amb culpabilitat de l'assegurat	3.208	660	3.868	398
Amb culpabilitat del contrari	804	468	1.272	85
Amb culpabilitat indiferent	58	35	93	0
Total	4.070	1163	5.233	483
Amb lesions corporals				
Amb culpabilitat de l'assegurat	114	15	129	22
Amb culpabilitat del contrari	37	6	43	22
Amb culpabilitat indiferent	266	8	274	3
Total	417	29	446	47
Sinistres d'embarcacions	14	2	16	2
Sinistres en helicòpters	3	3	6	0
Altres	285	56	341	46
Total	302	61	363	48
Total sinistres tancats	4.789	1.253	6.042	578

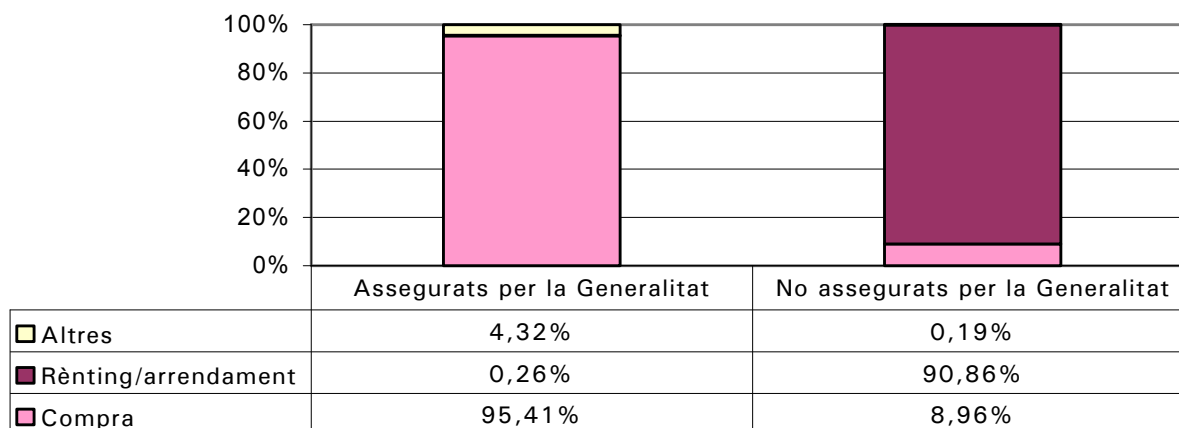
Font: Subdirecció General d'Assegurances.

La informació sobre el parc de vehicles de l'Administració de la Generalitat es troba inclosa en una base de dades que gestionen els diversos departaments.

Entre la informació que conté aquesta base de dades està la referent a la titularitat dels vehicles, és a dir, qui consta com a titular del vehicle en qüestió.

A continuació s'analitza el camp corresponent a la titularitat dels vehicles assegurats, segons el contingut d'aquesta base de dades, a data 5 de maig de 2004.

Vehicles que figuren en la base de dades amb la Generalitat com a titular



Sobre aquest gràfic cal fer les següents matisacions:

- Els vehicles de compra que figuren en la base de dades com a “No assegurats per la Generalitat de Catalunya” (8,96%) corresponen a cessions de vehicles a organismes públics. No obstant això, hi ha casos en què, tot i realitzar-se la cessió per part de la Generalitat cap a ens públics, aquesta continua fent-se càrrec de l’assegurança.
- S’ha constatat que en molts dels vehicles contractats en règim de rènting, en aquesta base de dades, figura la Generalitat com a titular seu, mentre que perquè fos correcte hauria de constar l’empresa de rènting.
- L’assegurança dels vehicles de rènting que realitza la Generalitat (0,26%) és per a assegurar riscos que les asseguradores de les empreses de rènting no estan disposades a cobrir per haver-se modificat les seves característiques bàsiques, malgrat ho tinguin licitat.
- En Altres s’inclouen els vehicles cedits en propietat, els rebuts en transfe-rència, els derivats de manament judicial, etc.

El Departament d’Interior, a data 5 de maig de 2004, té assegurats 205 vehicles que no són titularitat de la Generalitat. El desglossament d’aquests és el següent:

Règim	Vehicles
Lísing	1
Rènting/arrendament	54
Credits en ús per administracions públiques	96
Credits en ús per altres ens	27
Per manament judicial	27
Total	205

Font: Subdirecció General de Riscos i Assegurances.

S’han fet paleses diferències respecte a la informació continguda en la base de dades del parc de vehicles de la Generalitat, que gestionen els departaments, i els vehicles assegurats per la SGRA.

Per altra banda, s’ha constatat que, en alguns casos, hi ha demores per part dels departaments, en la comunicació al corredor o a l’entitat asseguradora, de la baixa de vehicles. En un dels expedients verificats la baixa en la Jefatura de Tráfico és tres mesos anterior a la comunicació a la SGRA. En aquests mesos s’ha meritat prima.

3. GESTIÓ ORDINÀRIA

Per a l'anàlisi de la gestió ordinària s'han tingut en compte els següents atributs:

- **Resultats financers:** Fiabilitat de la comptabilitat d'ingressos i despeses així com de l'avaluació de l'actiu, del passiu i del patrimoni, i de la liquidació pressupostària.
- **Control i comunicació de resultats:** Mesura en què els principals problemes relatius als resultats obtinguts són descoberts, controlats i comunicats pel mateix ens auditat.
- **Protecció dels actius:** Mesura en què els elements importants de l'actiu com els immobilitzats, les fonts de subministrament, els béns, el personal clau, els acords i els dossiers o informacions importants són salvaguardats a fi que l'organisme estigui protegit contra el perill de pèrdues, que poguessin amenaçar el seu èxit, la seva credibilitat i fins i tot la seva existència.
- **Entorn del treball:** Mesura en què l'organisme proporciona un ambient de treball convenient als seus funcionaris, ofereix ocasions de perfeccionament i promoció i fomenta l'esperit d'equip, la iniciativa i la seguretat.
- **Costos i productivitat:** Mesura per a avaluar la relació entre inputs i outputs.
- **Grau de satisfacció:** Mesura en què els usuaris d'un programa o d'una activitat jutgen que aquest és satisfactori.
- **Orientació de la gestió:** Mesura en què els objectius d'un organisme, els seus programes, el seu camp d'activitat i la funció dels seus funcionaris són clars, ben assumits i compresos, i es reflecteixen en forma escaient en els seus plans, la seva estructura, la delegació de l'autoritat i els processos de presa de decisions de l'organisme.
- **Pertinença:** Mesura en què un programa o camp d'activitat són necessaris, atesos els problemes o condicions a què han de respondre.
- **Objectiu:** Mesura en què la concepció d'un programa o dels seus principals components, i el nivell d'esforç desplegat, són adequats a l'objectiu a assolir.

3.1. RESULTATS FINANCERS

L'execució de les despeses pressupostàries per a l'activitat corrent de la SGRA no es troben diferenciades en el pressupost del Departament d'Economia i

Finances. Aquestes despeses es gestionen juntament amb la resta de despeses del departament.

3.2. CONTROL I COMUNICACIÓ DE RESULTATS

Tots els actes de contingut econòmic que afecten la SGRA són fiscalitzats per la Intervenció delegada del Departament d'Economia i Finances.

En les reunions de la Junta de Prevenció i Gestió de Riscos de la Generalitat de Catalunya⁸, la SGRA comunica l'evolució estadística de les principals assegurances i recull les principals fites i problemàtiques relatives a la prevenció i gestió de riscos traslladades pels components d'aquesta Junta.

A la vegada la Subdirecció emet informes periòdics a la Direcció General, en què informa de l'estat de la gestió i prevenció dels riscos de la Generalitat.

La SGRA té, en la pàgina electrònica del Departament d'Economia i Finances, la informació més rellevant relativa a les assegurances gestionades per aquesta. Això garanteix un grau molt alt de publicitat respecte a la seva activitat.

La Sindicatura de Comptes ha realitzat, mitjançant la SGRA, una circularització a les entitats asseguradores de les pòlisses de responsabilitat patrimonial i civil i les de danys materials, per tal de contrastar la informació, sobre sinistres pendents i imports indemnitzats, de què disposen aquestes, amb la de la SGRA.

Davant les diferències posades de relleu amb aquesta circularització, la SGRA ens comunica que és pràctica habitual de les entitats asseguradores tancar els expedients de sinistres que no tenen moviment durant un quant temps (normalment dos anys). Les entitats asseguradores argumenten al respecte que si posteriorment han d'indemnitzar un sinistre tancat per elles, el tornen a obrir.

Ja que no totes les variacions són explicades segons el paràgraf anterior, fóra convenient que la SGRA realitzés conciliacions periòdiques entre la informació que gestiona i la de què disposen les entitats asseguradores, a fi de regularitzar i actualitzar les seves bases de dades.

8. La Junta de Prevenció i Gestió de Riscos de l'Administració de la Generalitat de Catalunya és un òrgan consultiu en tot el que afecta el tractament de riscos, tant dels béns i drets de la Generalitat com del personal que està al seu servei. En aquesta Junta hi ha una representació de la Direcció General de Política Financera i Assegurances i de cadascun dels departaments de l'Administració de la Generalitat.

Aquest Junta va ser creada inicialment, mitjançant el Decret 202/1991, sota el nom de Junta d'Assegurances de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

La Junta d'Assegurances de l'Administració de la Generalitat de Catalunya ha estat suprimida pel Decret 312/2004, de 8 de juny.

3.3. PROTECCIÓ D'ACTIUS

A efectes d'aquest informe, la protecció d'actius es pot definir com la mesura en què els béns importants de la SGRA, o gestionats per aquesta, són salvaguardats.

3.3.1. Fitxers automatitzats de caràcter personal

La SGRA gestiona informació confidencial respecte a dades de caràcter personal i a sinistres ocorreguts dins l'àmbit de la Generalitat de Catalunya.

La gestió informatitzada d'aquest tipus d'informació ha de realitzar-se d'acord amb la normativa existent relativa a protecció de dades⁹.

En compliment d'aquesta normativa el Departament d'Economia i Finances va fer pública¹⁰ la informació sobre els fitxers automatitzats de dades de caràcter personal existents al departament.

Aquesta norma conté la informació, relativa als fitxers informatitzats sobre el registre de sinistres, gestionada per la SGRA que es detalla a continuació:

- a) Finalitat i usos previstos.
- b) Persones i col·lectius interessats o obligats a subministrar dades.
- c) Procediment de recollida de dades.
- d) Estructura bàsica del fitxer i descripció dels tipus de dades de caràcter personal.
- e) Cessió de dades i transferències de dades a tercers països.
- f) Òrgan administratiu responsable.
- g) Unitats administratives per a exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició.

El nivell de mesures de seguretat assignat a aquests fitxers per l'Ordre és alt.

El Departament d'Economia i Finances hauria d'estudiar l'aplicació d'aquesta norma a la base de dades d'alts càrrecs que posseeix la SGRA amb motiu de l'assegurança de vida.

9. Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades i normativa desenvolupadora (RD 994/1999, d'11 de juny, pel qual s'aprova el Reglament de mesures de seguretat dels fitxers automatitzats que continguin dades de caràcter personal, entre d'altres).

10. Ordre ECF/20/2004, de 15 de gener, sobre els fitxers automatitzats de dades de caràcter personal existents en el Departament d'Economia i Finances.

Fóra convenient que la SGRA plantegés la possibilitat d'incloure en les pòlisses de les assegurances contractades que tinguin relació amb els fitxers automatitzats de dades de caràcter personal, alguna clàusula que asseguri la confidencialitat per part de les entitats asseguradores o dels corredors.

D'altra banda la normativa¹¹ estableix la necessitat de realitzar un *Document de seguretat* obligatori on s'estableixin les normes de seguretat per al personal amb accés a aquestes dades.

El Departament d'Economia i Finances ha de complir els altres requisits contemplats en la norma com són l'informe mensual sobre les revisions efectuades i dels problemes detectats del responsable de seguretat (quan el nivell de seguretat és alt), l'auditoria externa o interna que verifiqui el compliment del Reglament (quan el nivell de seguretat és mitjà), etc.

3.3.2. Inventari de béns mobles

Els béns mobles utilitzats per la SGRA en la seva activitat ordinària, llevat d'algun cas puntual, no tenen la identificació d'inventari.

3.4. ENTORN DE TREBALL

3.4.1. Ambient de treball

Respecte a l'ambient de treball cal destacar les següents consideracions:

- a) Segons informe de la SGRA, de data 26 de març de 2001, el seu personal té una alta rotació, en especial pel que fa als encarregats de la gestió de sinistres. Segons aquest informe en el període 1997-2001, a títol il·lustratiu, van passar per un mateix lloc de treball quatre persones.
- b) S'ha evidenciat certa manca de correlació entre el grup a què pertanyen alguns funcionaris i la feina a desenvolupar per aquests.
- c) A la data d'acabament del treball de camp la plantilla real no s'adapta a la relació de llocs de treball aprovada.

La modificació de la relació de llocs de treball aprovada l'any 2003 està basada, igual que en la resta del Departament d'Economia i Finances, en la classificació

11. Article 8 del Reial decret 994/1999, d'11 de juny, pel qual s'aprova el Reglament de mesures de seguretat dels fitxers automatitzats que continguin dades de caràcter personal.

en llocs denominats de “responsable”. Cal recordar que la classificació dels òrgans actius de l’Administració de la Generalitat ho ha de ser en subdireccions generals, serveis, seccions i negociats. Qualsevol altre òrgan actiu ha d’assimilarse als anteriors¹² i la seva direcció ha de ser exercida per funcionaris de carrera. Les relacions de llocs de treball s’han d’adaptar a la classificació establerta legalment.

La SGRA ha de plantejar davant l’òrgan competent una relació de llocs de treball d’acord amb les seves necessitats reals, establint una correlació entre la capacitat del treballador i els requisits del lloc de treball a desenvolupar, adequant el nombre de treballadors a la càrrega real de treball a realitzar i evitant el sobredimensionament d’aquesta.

3.4.2. Prevenció de riscos laborals

Aquesta Sindicatura ha verificat que la seu de la SGRA ha estat objecte d’una Avaluació de riscos laborals per un servei de prevenció extern d’acord amb la normativa vigent. Aquesta avaluació va ser realitzada en data 5 de novembre de 2003.

Els riscos detectats en aquesta avaluació tenen tots el grau de risc¹³ molt baix, baix o moderat.

Respecte a la Planificació de l’activitat preventiva el Departament d’Economia i Finances ens comunica que no ha estat confeccionada.

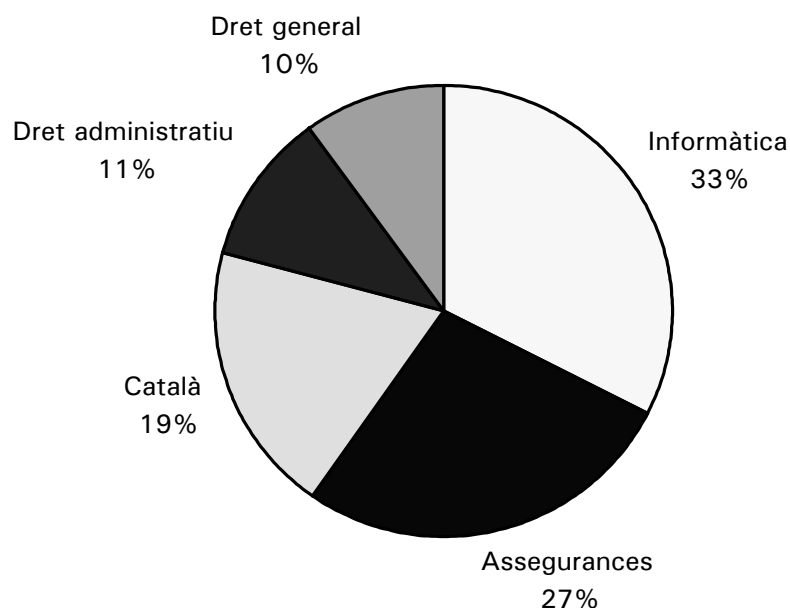
3.4.3. Formació del personal

El personal de la SGRA ha rebut un total de 410,5 hores de formació en l’exercici 2003. La mitjana resultant és de 58,6 hores per treballador, amb una moda (valor màxim de la mostra) de 122 hores i un valor mínim de 20.

La tipologia dels cursos, en percentatge sobre el total d’hores, és la següent:

12. Article 24 de la Llei 13/1989, de 14 de desembre, d’organització, procediment i règim jurídic de l’Administració de la Generalitat de Catalunya.

13. El grau de risc va en funció de la probabilitat i la severitat de l’ocurrència.

Formació SGRA. Any 2003**3.5. COSTOS I PRODUCTIVITAT**

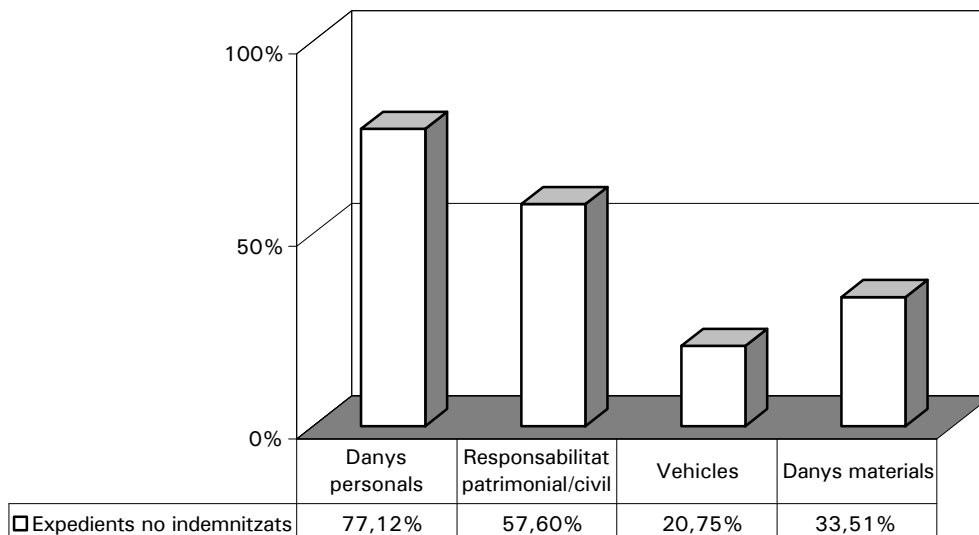
Com ja s'ha mencionat, les despeses realitzades per la Subdirecció General de Riscos i Assegurances, en el desenvolupament de les seves activitats, no es troben desagregades del global de despeses del Departament d'Economia i Finances, la qual cosa no permet conèixer els costos efectuats per la Subdirecció General ni, per tant, una anàlisi d'aquests.

La SGRA tampoc no disposa d'informació dels costos que suposen per a la Generalitat, els expedients de sinistres tancats que no han donat lloc a indemnització per part de l'asseguradora corresponent.

Hauria d'establir-se una coordinació entre la SGRA i els departaments per tal de disposar d'informació sobre els costos que han suposat a la Generalitat els sinistres tancats sense indemnització.

Gràficament, els expedients tancats que no han donat lloc a indemnització per part de les entitats asseguradores, agrupats per blocs d'assegurança i en el període 1992-2003, són els següents:

Expedients de sinistres tancats que no han donat lloc a indemnització. Període: 1992-2003 (en percentatge)



Davant l'elevat percentatge de sinistres no indemnitzats en els blocs de danys personals i en responsabilitat patrimonial/civil, fóra convenient que la SGRA estudiés i detectés els motius principals del fet i proposés, quan així fos possible, les mesures preventives o procedimentals escaients per tal de reduir aquests percentatges.

L'import de les primes de les assegurances contractades es recull en una partida de la secció pressupostària "Despeses diversos departaments" i ha tingut la següent evolució:

Any	Crèdit inicial	Ampliació de crèdit	Altres modificacions	Obligacions reconegudes	Romanent anul·lat
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

Imports en euros.

Font: Subdirecció General de Comptabilitat del Departament d'Economia i Finances.

3.6. GRAU DE SATISFACCIÓ

La SGRA té establert per norma¹⁴ l'obligació de dirigir i coordinar sondeigs i enquestes que permetin conèixer a la Generalitat de Catalunya els nivells de servei obtinguts de les entitats asseguradores, dels corredors d'assegurances, dels perits taxadors d'assegurances i de les mútues d'accidents de treball i malalties professionals de la Seguretat Social.

En l'actualitat no es realitzen aquestes enquestes.

Partint de la base que els principals destinataris del servei que presta la SGRA són els departaments, aquesta Sindicatura els ha enviat unes enquestes (vegeu l'Annex) per tal que la persona que gestiona els sinistres en cadascun d'aquests valori d'1 a 10 determinats aspectes del servei prestat per la SGRA.

El resultat d'algunes de les qüestions d'aquestes enquestes és el que tot seguit s'exposa:

Qüestions	Puntuació mitjana
1. Grau de preparació del personal de la SGRA	8,94
2. Han atès les consultes de forma adequada	9,06
3. Grau de definició dels procediments en la tramitació de sinistres	8,06
4. Els procediments són clars i entenedors	7,94
5. Valoració de la celeritat del servei prestat per la SGRA	8,06
6. Grau de satisfacció d'expectatives	8,75
7. Valoració del nou programa informàtic instaurat per a la tramitació de sinistres	5,19
11. Valoració general del servei prestat per la SGRA	8,88

Sobre el lliurament d'aquestes enquestes per part dels departaments cal fer les següents consideracions:

- Totes aquestes enquestes van ser trameses als departaments en data 5 d'abril.
- El Departament d'Economia i Finances¹⁵ va lliurar aquesta enquesta, amb data 21 de juny de 2003.
- El Departament d'Universitats, Recerca i Societat¹⁶ de la Informació no ha lliurat aquesta enquesta a la Sindicatura adduint que la persona que gestionava

14. Article 3 f) del Decret 317/2002. de 19 de novembre, de reestructuració parcial del Departament d'Economia i Finances.

15. El Departament d'Economia i Finances justifica la recepció de l'enquesta en data 13 d'abril de 2004.

16. El Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la informació justifica la recepció de l'enquesta el 7 d'abril de 2004.

els sinistres ha marxat del Departament i la persona que ho gestiona en aquest moment no té suficient tracte amb la SGRA per realitzar aquesta enquesta.

Del buidatge de les enquestes destaquem l'alt grau de satisfacció del servei prestat per la SGRA, expressat en unes puntuacions per sobre de 8.

També cal assenyalar que, si bé la valoració mitjana del nou programa informàtic és de 5,07, sis enquestes, de les 15 rebudes, valora aquest programari per sota de 5 punts.

Entre els punts positius destacats pels enquestats respecte al servei que presta la SGRA destaca la bona col·laboració, un bon suport permanent i el coneixement del sector.

Entre els punts a millorar destaca el nou programa informàtic, que és, segons aquestes enquestes, molt lent i complicat (vegeu l'epígraf 4.2 d'aquest informe).

Una de les qüestions de l'enquesta, proposada per la mateixa SGRA, era el temps que l'enquestat treballava en la gestió de les assegurances en el seu departament. El buidatge d'aquesta qüestió, en els departaments que l'han contestat, ha donat una mitjana de 9,42 anys.

3.7. ORIENTACIÓ DE LA GESTIÓ

Els instruments principals que utilitza la SGRA per a l'orientació de la gestió són: el Pla de cobertura de riscos de la Generalitat de Catalunya, la memòria anual, el pressupost per programes i els informes periòdics elaborats per la SGRA.

El Pla anual de cobertura de riscos de la Generalitat és l'instrument en què es basa la SGRA per a la planificació de la gestió de riscos de la Generalitat.

Aquest Pla ha de contenir la informació bàsica sobre les pòlisses subscrites, els nivells d'autoassegurança assumits i ha de presentar-se al conseller perquè aquest el traslladi al Govern.

A la pràctica el Pla anual de cobertura de riscos de la Generalitat és elaborat per la SGRA. Aquesta el trasllada, per al seu coneixement, a la Junta de Prevenció i Gestions de Riscos de la Generalitat, i no és aprovat formalment per cap òrgan.

A la vegada, la Memòria del Departament d'Economia i Finances inclou la Memòria d'activitats de la SGRA. Aquesta Memòria d'activitat detalla totes les actuacions portades a terme per la SGRA.

3.8. PERTINENÇA

De la realització del treball de camp d'aquesta fiscalització es desprèn que, en general, les activitats realitzades per la SGRA són adequades per a cobrir les necessitats per a les quals es van iniciar.

3.9. OBJECTIU

En l'annex del pressupost per programes que presenta la Generalitat de Catalunya anyalment, la SGRA detalla els seus objectius a assolir al llarg de cada exercici.

Aquests objectius, fins a l'any 2003 han estat establerts d'una manera genèrica, però no hi són quantificats i no contempnen indicadors.

Per altra banda es contempla com a programes algunes de les seves activitats habituals.

Una de les funcions a assolir per la SGRA és analitzar les necessitats plantejades pels diferents departaments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya en matèria de riscos i assegurances.

En general, llevat d'algun cas puntual, aquestes necessitats es troben cobertes amb les assegurances contractades mitjançant la SGRA. Hi ha, no obstant això, determinats riscos que no es troben coberts per les pòlisses contractades (perquè s'han ultrapassat els límits de cobertura, perquè no s'arriba a la franquícia, etc.).

Aquests riscos, en cas de materialitzar-se, en no estar coberts per les entitats asseguradores, suposarien un càrrec directe en el pressupost de la Generalitat. Fins al moment les lleis de pressupostos de la Generalitat de Catalunya no han contemplat cap mena de dotació al respecte.

La SGRA hauria d'estudiar la necessitat de plantejar una dotació de despesa anual suficient per a poder realitzar un autoassegurament dels riscos no coberts per les entitats asseguradores.

Val a dir que aquesta qüestió s'agreuja en algunes assegurances. Com ja es diu en un altre epígraf d'aquest informe (epígraf 2.3), les entitats asseguradores no estan interessades a cobrir el risc derivat de la responsabilitat patrimonial de l'Administració de la Generalitat.

4. PROCEDIMENTS

4.1. ESTABLIMENT DE CIRCUITS

La SGRA té establerts i definits els circuits estàndard que han de seguir la majoria dels seus expedients.

S'ha pogut constatar que les circulars, on s'expliciten les diferents fases que segueixen els expedients relatius a les assegurances, són actualitzades i revisades periòdicament per part de la SGRA.

4.2. PROGRAMA INFORMÀTIC

El mes de setembre de 2003 es va instaurar en l'Administració de la Generalitat de Catalunya una nova aplicació informàtica per a la Tramitació Digital de Sinistres (TDS).

Alguns dels objectius a assolir pel TDS són els següents:

- a) Aconseguir una estandardització dels procediments.
- b) Eliminar tasques repetitives i agilitació de tràmits.
- c) Millorar la comunicació entre els diferents actors que intervenen en la tramitació de sinistres.
- d) Reduir la quantitat de paper.
- e) Millorar la gestió mitjançant l'emissió d'indicadors.
- f) Migrar totes les dades estadístiques de l'antic programari.

A vuit mesos de la seva implantació el TDS no es troba totalment integrat i presenta, a judici de la SGRA i dels vocals dels departaments, alguns problemes importants. Cal destacar, no obstant això, que els responsables del programari tenen una bona predisposició per a la millora del programa i que aquesta es materialitza en reunions periòdiques, modificació d'aspectes del programari, formació als usuaris, etc.

Per tal de poder disposar de dades estadístiques històriques és necessari un buidatge de tota la informació de l'antiga aplicació cap a la nova. La SGRA ha de fer, en la mesura del possible, totes les gestions necessàries per tal de que es completi aquest buidatge.

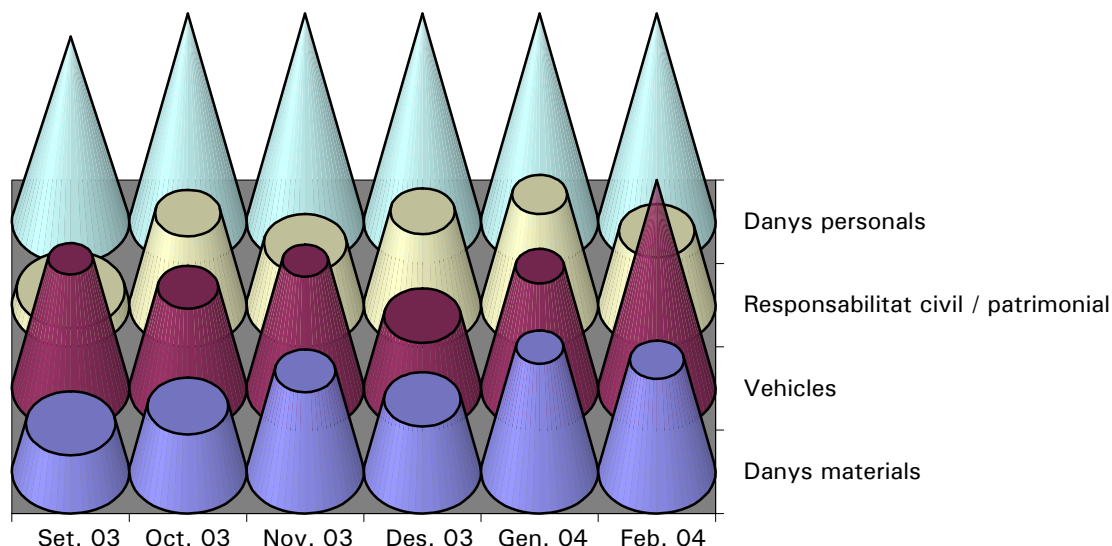
Un indicador rellevant de la utilització del TDS és una comparació entre el nombre de sinistres comunicats pel TDS i els comunicats, en el mateix període, per l'antic programa (HOST), encara operant. Cal mencionar que la introducció de nous sinistres a partir de setembre de 2003 s'hauria d'haver fet exclusivament mitjançant la nova aplicació.

Els sinistres comunicats per cadascun dels programes, des de la implantació del TDS, han estat els següents:

	Set. 03	Oct. 03	Nov. 03	Des. 03	Gen. 04	Feb. 04	Total
Lot de danys materials							
TDS	7	12	16	15	33	21	104
HOST	23	26	17	28	22	18	134
Lot de responsabilitat civil/patrimonial							
TDS	3	30	16	75	84	50	258
HOST	37	38	38	91	74	90	368
Lot de vehicles							
TDS	33	36	43	35	37	34	218
HOST	20	38	27	65	26	0	176
Lot de danys personals							
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

Complementàriament, en el següent gràfic s'exposa el grau d'utilització del nou programari. La utilització és completa quan, gràficament, el con és complet.

Grau d'utilització del TDS (%)



Segons la informació proporcionada per la SGRA la utilització del TDS és completa en el lot de danys personals i en el de vehicles. En el lot de responsabilitat civil/patrimonial encara es continua utilitzant l'antic programa per a la comunicació de sinistres.

4.3. TEMPS DE DECLARACIÓ

Es pot definir el temps de declaració el període que va des de que es produeix un sinistre fins a la seva declaració.

L'evolució interanual de les mitjanes d'aquest temps de declaració és la següent:

Temps mitjà entre el l'ocurrència del sinistre i la seva declaració

Anualitat	Responsabilitat patrimonial	Danys personals	Vehicles	Danys materials
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
Mitjana	120	116	28	33

Xifres en dies.

Font: Subdirecció General d'Assegurances i Riscos.

(*) No s'inclouen 13 sinistres que s'han considerat no representatius.

En el lot de responsabilitat patrimonial, la SGRA ens ha manifestat que, en algunes ocasions, hi ha certa demora en la tramitació, per part del servei afectat, respecte a l'expedició de l'informe comunicant els fets esdevinguts.

Aquesta Sindicatura creu que s'hauria de reduir considerablement el temps que va des de l'ocurrència del sinistre fins a la seva declaració en tots els lots d'assegurança.

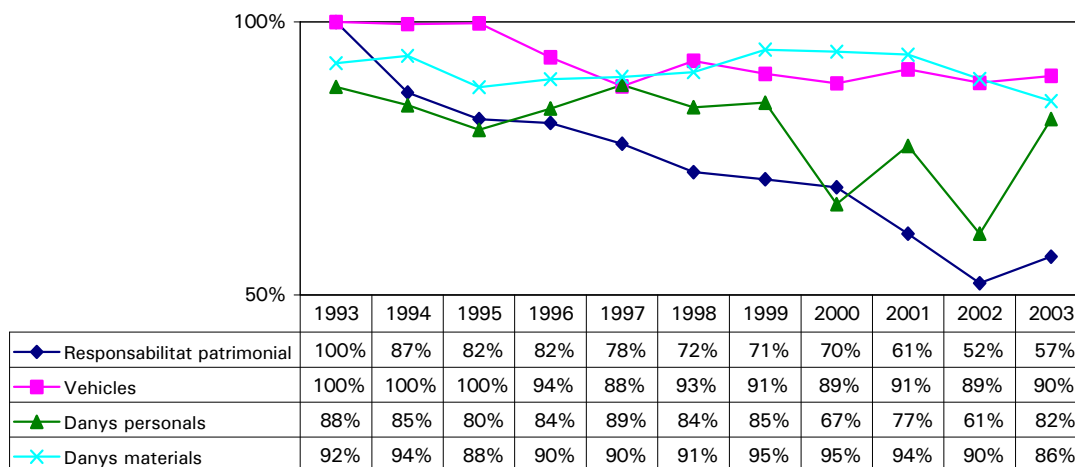
En un exercici es poden declarar sinistres que no van ocórrer en aquest, per exemple l'any 2004 es poden declarar sinistres que van ocórrer l'any 2002.

Si definim la ràtio d'oportunitat de la declaració (ROD) com la relació entre el nombre de sinistres declarats en un any i ocorreguts el mateix any (SD_0) i el nombre total de sinistres declarats en l'any (SD), tindríem el següent:

$$ROD = \frac{SD_0}{SD} \times 100$$

L'evolució d'aquesta ràtio, segons dades proporcionades per la SGRA, és la següent:

Ràtio d'oportunitat de la declaració (%)



Es posa de manifest que l'any 2003 el 43% dels expedients declarats relatius a responsabilitat patrimonial no corresponen a aquest any. També es posa de relleu que hi ha una clara tendència a la baixa de la ràtio d'oportunitat de la declaració en aquest tipus d'assegurança.

4.4. TEMPS DE TRAMITACIÓ

Es pot definir el temps de tramitació com el període que va des de la declaració del sinistre fins al tancament de l'expedient:

L'evolució de la mitjana d'aquest temps de tramitació és la següent:

Temps mitjà entre la declaració del sinistre i el tancament del seu expedient

Anualitat	Responsabilitat patrimonial	Danys personals	Vehicles	Danys materials
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

Imports en dies.

Font: Subdirecció General d'Assegurances i Riscos.

Segons ens manifesta la SGRA l'increment del temps interanual en el lot de danys materials, en part és conseqüència d'un canvi en la política de pagaments

de les indemnitzacions per l'entitat asseguradora. A l'inici es feia un pagament únic pel valor de reposició a nou del bé sinistrat i en l'actualitat es realitza un pagament inicial pel valor de mercat del bé i, posteriorment, si escau, per la diferència entre aquest i el valor de reposició a nou. Cal dir, no obstant això, que en les indemnitzacions de sinistres inferiors a 6.000€ es realitza sempre un pagament únic pel valor de reposició a nou.

Respecte al temps mitjà en el lot de danys personals cal dir que aquest temps depèn molt del moment en què el tercer afectat o interessat declara el sinistre. Hi ha, per tant un temps que és totalment aliè a l'Administració.

El lot de responsabilitat patrimonial és, de llarg, el més dilatat respecte a la instrucció i l'acabament del procediment.

Els expedients relatius a aquest tipus de responsabilitat segueixen dos procediments: l'habitual de totes les assegurances i el procediment establert en la Llei de règim jurídic de les administracions públiques i procediment administratiu comú.

Aquest últim procediment requereix, en el termini màxim de dos mesos, el dictamen de l'òrgan consultiu corresponent.

Davant l'increment del temps d'instrucció i acabament del procediment, la SGRA ha proposat, a la data d'acabament del treball de camp d'aquesta fiscalització, una modificació normativa, perquè en els casos en què hi hagi un acord indemnitzatori entre parts¹⁷, i preservant els drets dels interessats, no sigui necessari el dictamen de la Comissió Jurídica Assessora.

4.5. PROCEDIMENT EN EL COBRAMENT DE LES INDEMNITZACIONS DE SINISTRES

Quan hi ha un cobrament per indemnitzacions de sinistres, els imports d'aquestes són ingressats en la Tresoreria General de la Generalitat de Catalunya. Posteriorment la SGRA comunica al departament afectat que s'ha cobrat la quantia reclamada per tal que aquests sol·licitin, si ho consideren oportú, a la Direcció General de Pressupostos i Tresor una generació de crèdit per atendre les despeses de reparació derivades del sinistre.

17. En qualsevol moment del procediment *general* previ al tràmit d'audiència, l'òrgan competent, a proposta de l'instructor, podrà acordar amb l'interessat la terminació convencional del procediment mitjançant acord d'indemnització.

En els dos últims anys, la Direcció General de Pressupostos i Tresor no ha considerat oportuna la tramitació de la generació de crèdit dins el departament afectat ja que, segons aquesta, les despeses derivades del pagament de les pòlisses d'assegurances es realitzen a càrrec de la secció pressupostària "Despeses diversos departaments" i per tant el pagament de les primes no es troba descentralitzat per departaments.

L'actual Llei de finances públiques no observa la possibilitat que aquests tipus d'ingressos al Tresor generin crèdit en el departament corresponent.

La Direcció General de Pressupostos i Tresor (DGPFA) ha manifestat que està estudiant, conjuntament amb la Intervenció General, proposar una regulació específica que permeti la generació d'aquest tipus de crèdit.

4.6. TARGETES VISA-OR PER AL PAGAMENT DE VIATGES

El procediment¹⁸ relatiu a les targetes VISA-OR és el següent:

- a) Cada departament, organisme autònom, o entitat gestora, pot utilitzar per al pagament de bitllets de qualsevol mitjà públic de locomoció, les targetes VISA-OR que, amb càrrec al fons de maniobra, s'hagin habilitat des de la DGPFA.
- b) El procés s'inicia amb un escrit de l'ens interessat a la DGPFA comunicant el número de compte del Fons de Maniobra on s'han de carregar les despeses ocasionades, les dades de l'entitat dipositària i les dades del titular del compte de Fons de Maniobra.
- c) Quan la SGRA rep les targetes del banc ho comunica als els titulars per tal que passin a signar-les.
- d) Un cop signades, la SGRA proporciona una fotocòpia de la targeta al titular i, posteriorment, inutilitza l'original per tal de garantir que no es facin servir en cap altre àmbit que no sigui per al que estan destinades.
- e) Per a realitzar els pagaments de bitllets, el titular de l'habilitació comunica, a l'agència de viatges corresponent, les dades de la targeta i del nom de la persona que viatja. L'agència de viatges estén la factura corresponent.

18. Circular 1/99, de la Direcció General del Patrimoni de la Generalitat de Catalunya, sobre la utilització de targetes com a mitjà de pagament dels bitllets per a viatges de treball amb càrrec a un compte de fons de maniobra de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

- f) Quan s'esdevenen els sinistres, per a la reclamació de les possibles indemnitzacions, cal justificar, mitjançant la factura i l'extracte bancari, que el pagament del viatge s'ha realitzat amb la targeta.
- g) El control de la correcta utilització d'aquestes targetes correspon, com la resta de despeses utilitzades mitjançant el Fons de Maniobra, a la Intervenció Delegada corresponent.
- h) Correspon a cada Departament comunicar les altes i baixes dels titulars de les targetes.

De la fiscalització realitzada cal fer les següents observacions:

- A la data de finalització del treball de camp d'aquesta fiscalització resten pendents de signar 42 targetes. Totes aquestes hi són actives.
- S'ha detectat un cas en què no s'ha realitzat oportunament l'actualització del titular de la targeta.
- Convindria que les targetes, encara que estiguessin inutilitzades, fossin salvaguardades, a la seu de la SGRA, en un lloc singular.

4.7. PROCEDIMENT DE PAGAMENT DELS CORREDORS D'ASSEGURANCES

La SGRA utilitza habitualment els serveis de corredors d'assegurances per a la mediació de les assegurances contractades. Tal com es fa en el sector privat tots els corredors eren retribuïts per l'assegurador amb un percentatge sobre la prima neta del cost de l'assegurança rebuda del prenedor (la Generalitat).

Va ser arran de diversos informes, entre ells l'informe 9/2003 de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa (JCCA), que es va posar de relleu que aquesta pràctica podia "propiciar desviacions de la independència d'actuació del corredor d'assegurances en la seva actuació d'assessorament del prenedor i dificultats en la determinació de la despesa".

La SGRA, seguint el criteri de la JCCA ha començat en les noves contractacions, a modificar les clàusules corresponents a fi que la retribució dels corredors sigui realitzada directament per la Generalitat¹⁹.

19. Actualment es fa així en les assegurances sobre danys materials i aeronaus.

Tot i que hi ha informes recents que mantenen un criteri diferent del de la JCCA²⁰, creiem que, en l'Administració pública, el procediment correcte és separar el pagament a l'entitat asseguradora de la retribució als corredors, ja que cada contracte té entitat pròpia i es pot garantir així una major independència en la mediació de les assegurances contractades per la Generalitat de Catalunya.

4.8. MILLORES DE PROCEDIMENT

Des del Departament d'Economia i Finances es porta a terme la coordinació, l'elaboració i la modificació de la normativa existent en matèria d'assegurances de contractació obligatòria. Així, segons aquest departament, s'han revisat 55 preceptes normatius (10 lleis, 22 decrets, 22 ordres i 1 resolució).

El Departament d'Economia i Finances va signar un Conveni de Col·laboració de data 9 de octubre de 2003 amb UNESPA/UCEAC (Unió Catalana d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores) que preveu la possibilitat que el ciutadà acreditat que disposa d'una assegurança de contractació obligatòria, davant l'Administració de la Generalitat de Catalunya, mitjançant un certificat tipus que hauran d'emetre les entitats asseguradores.

Aquest Conveni també incorpora com a primer protocol, la possibilitat de realitzar l'acreditació en línia, per Internet, de l'assegurança obligatòria de responsabilitat civil del caçador, exigida per expedir i/o renovar la llicència de caça.

Aquestes novetats impliquen una homogeneïtzació de la documentació i una simplificació considerable dels procediments que beneficia el ciutadà i l'Administració.

A la vegada aquestes iniciatives de col·laboració, promogudes per la SGRA i la UCEAC, han provocat, segons ens comunica la mateixa SGRA, l'interès del Comitè Europeu d'Assegurances (CEA), el qual ha sol·licitat informació detallada dels treballs de col·laboració realitzats a fi d'aprofitar l'experiència acumulada.

20. Dictamen del Consell d'Estat número 342/2003, de 6 de maig de 2003.

5. CONCLUSIONS: OBSERVACIONS I RECOMANACIONS

A continuació exposem les observacions i les recomanacions que hem cregut oportú realitzar, per tal de contribuir, en la mesura del que sigui possible, a la millora de la gestió de la Subdirecció General de Riscos i Assegurances del Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya.

5.1. OBSERVACIONS I RECOMANACIONS SOBRE SINISTRALITAT

Respecte a la sinistralitat destaquem les següents observacions i recomanacions:

- 1) En el període 1992-2003 s'han declarat, dins l'àmbit de l'Administració de la Generalitat i en tots els blocs de cobertura, un total de 22.493 sinistres.

S'han de potenciar les mesures preventives respecte als possibles riscos a què està sotmesa la Generalitat de Catalunya. Així, d'acord amb la normativa aplicable, els departaments i la SGRA han de proposar a la Junta de Prevenció i de Gestió de Riscos de la Generalitat de Catalunya els programes i les actuacions necessàries per a controlar i minorar els riscos que puguin afectar els béns i els drets dels diferents departaments, i impulsar-los.

- 2) Hi ha un elevat nombre d'expedients de sinistres pendents de resoldre, en especial respecte a l'assegurança sobre responsabilitat patrimonial. Alguns d'aquests tenen una antiguitat superior a deu anys.

La SGRA ha de realitzar les gestions oportunes, quan això sigui possible, per tal de minvar el nombre d'expedients de sinistres pendents.

- 3) Respecte a la base de dades de vehicles que gestionen els departaments cal fer les següents observacions:

- No hi ha un criteri únic respecte a qui ha de fer-se càrrec de l'assegurança dels vehicles quan aquests són cedits a altres organismes públics.

L'organisme que rep la cessió ha de fer-se càrrec del manteniment del bé cedit i, per tant, també de la seva assegurança. Aquest aspecte caldria que constés explícitament en el document de cessió.

- S'han detectat, en aquesta base de dades, diverses incorreccions respecte a la titularitat de vehicles de rènting.

La SGRA i els departaments corresponents han de corregir i contrastar amb les entitats asseguradores, la informació sobre la titularitat dels vehicles continguda en les seves bases de dades.

- 4) Alguns dels expedients que tramet la SGRA a l'assessoria jurídica del Departament per a la possible interposició d'accions judicials contra les entitats asseguradores, romanen en aquesta per períodes que superen els 2 anys.

En tots els casos comprovats l'assessoria jurídica ha desaconsellat l'exercici d'accions judicials contra les entitats asseguradores.

Cal que aquesta situació es regularitzi com més aviat millor.

5.2. OBSERVACIONS I RECOMANACIONS SOBRE LA GESTIÓ ORDINÀRIA

Respecte a la gestió ordinària cal destacar les següents observacions i recomanacions:

- 1) El Departament d'Economia i Finances va fer públic, d'acord amb la normativa aplicable, la informació sobre els fitxers automatitzats de dades de caràcter personal existents al Departament. Respecte a la SGRA es van fer públiques les dades referides al registre de sinistres.

La SGRA gestiona informació sobre dades personals d'alts càrrecs del Govern i de l'Administració.

La norma reglamentària aplicable a les mesures de seguretat de fitxers automatitzats estableix la necessitat de realitzar un *Document de seguretat* obligatori on constin les normes de seguretat per al personal amb accés a aquestes dades.

El Departament d'Economia i Finances hauria d'estudiar l'aplicació d'aquesta norma respecte a la base de dades d'alts càrrecs que posseeix la SGRA amb motiu de l'assegurança de vida.

La SGRA hauria d'elaborar un document de seguretat on s'establissin les normes de seguretat a aplicar per al personal amb accés a les dades dels fitxers automatitzats de caràcter personal que gestiona.

- 2) Els béns mobles utilitzats per la SGRA en la seva activitat ordinària, llevat d'algun cas puntual, no tenen la identificació d'inventari.

L'òrgan corresponent del Departament d'Economia i Finances hauria de realitzar l'inventari dels béns mobles utilitzats per la SGRA en la seva activitat ordinària.

- 3) La relació de llocs de treball aprovada no s'adapta a la plantilla real de la SGRA. A la vegada s'han evidenciat mancances de correlació entre el grup a què pertanyen diversos funcionaris i la feina a desenvolupar per aquests.

La SGRA ha de fer les gestions corresponents, davant l'òrgan competent, per tal que sigui aprovada una relació de llocs de treball d'acord amb les seves necessitats reals, establint una correlació entre la capacitat del treballador i els requisits del lloc de treball a desenvolupar i adequant el nombre de treballadors a la càrrega del treball a realitzar.

- 4) Les despeses realitzades per la SGRA en el desenvolupament de la seva activitat no es troben desagregades del total de despeses del departament, la qual cosa no permet conèixer els costos de la Subdirecció general ni, per tant, fer-ne una anàlisi.
- 5) Un percentatge molt elevat d'expedients de sinistres relatius a danys personals i responsabilitat patrimonial es resol sense que donin dret a indemnització per part de les entitats asseguradores.

La SGRA ha d'estudiar les principals causes (caducitat i prescripció per causa de l'Administració, sinistres no coberts, etc.) que provoquen aquests alts percentatges d'expedients no indemnitzats (77% en danys personals i 57% en responsabilitat patrimonial) i proposar les mesures corresponents per tal de reduir-los.

- 6) Arran de la circularització realitzada a cinc entitats asseguradores s'han posat de manifest diferències entre la informació sobre sinistres pendents de què disposa la SGRA i la que han comunicat aquelles.

La SGRA ens comunica que és pràctica habitual, en algunes de les entitats asseguradores, tancar els sinistres que no tenen moviment durant un temps (normalment dos anys). Aquestes argumenten al respecte que si posteriorment han d'indemnitzar un sinistre que elles havien tancat, simplement el tornen a obrir.

No totes les diferències posades de relleu amb la circularització són explicades d'acord amb el que s'ha esmentat en el paràgraf anterior.

També, al llarg de la realització del treball de camp, s'han fet paleses diferències respecte a les bases de dades del parc de vehicles de la Generalitat, que gestionen els departaments, i els vehicles assegurats per la SGRA.

La SGRA ha de realitzar conciliacions periòdiques entre la informació de què disposa i la de les entitats asseguradores, i regularitzar, si escau, les seves bases de dades.

- 7) La SGRA compta amb diversos instruments que determinen la seva orientació de la gestió. Un d'aquests instruments és el Pla de cobertura de riscos de la Generalitat (PACR) que ha de contenir, entre altres aspectes, la informació bàsica sobre les pòlisses subscrites i els nivells d'autoassegurança assumits. En la pràctica aquest Pla no és aprovat formalment per cap òrgan.

El Pla anual de cobertura de riscos de la Generalitat hauria de tenir una aprovació formal per part del Govern de la Generalitat.

- 8) Els programes i els objectius establerts per la SGRA en els annexos de les lleis de pressupostos són molt genèrics, no són quantificats i no contempnen indicadors.

La SGRA ha d'establir programes que contemplin terminis, indicadors, cost i objectius específics clars, assolibles i verificables; la seva execució ha de ser objecte d'avaluació periòdica.

- 9) Les lleis de pressupostos de la Generalitat no han contemplat, fins al moment, cap dotació per tal de cobrir els sinistres no coberts per les entitats asseguradores.

La SGRA hauria d'estudiar la necessitat de plantejar una dotació anual suficient per tal de poder realitzar una autoassegurança dels riscos no coberts per les entitats asseguradores.

- 10) Destaquem l'alta puntuació donada al servei que presta la SGRA pels departaments de l'Administració de la Generalitat, en l'enquesta realitzada per la Sindicatura de Comptes (una mitjana de 8,88 punts sobre 10).

5.3. OBSERVACIONS I RECOMANACIONS SOBRE PROCEDIMENTS

Respecte als procediments seguits per la SGRA cal destacar les següents observacions:

- 1) La SGRA té establert i definits els circuits que han de seguir els expedients corresponents a sinistres ocorreguts. Així mateix disposa de circulars específiques en què s'expliquen les diferents fases dels circuits i les principals variants procedimentals en els diferents lots d'assegurança.
- 2) El nou programa informàtic utilitzat per la Generalitat per a la tramitació de sinistres no es troba, a sis mesos de la seva implantació, totalment integrat, i presenta, a judici de la SGRA i dels vocals de la Junta de Prevenció i Gestió de Riscos, alguns problemes importants. No obstant això, cal destacar que els responsables d'aquest programari presenten una bona predisposició per a

la millora de l'aplicació i que aquesta es materialitza en reunions periòdiques, modificació d'aspectes del programari, formació als usuaris, etc.

La SGRA ha d'insistir en l'adaptació i la depuració del nou programari sobre la tramitació de sinistres i ha de fer les gestions oportunes per a la seva correcta i total implantació.

- 3) Segons les dades proporcionades per la SGRA s'evidencia un temps mitjà de declaració de sinistres (temps que va des de l'ocurrència del sinistre fins a la seva declaració) molt elevat.

La SGRA ha d'establir i proposar als departaments les mesures oportunes per reduir el temps de declaració de sinistres.

- 4) S'ha detectat que, respecte a l'assegurança sobre vehicles, hi ha demores, imputables a l'Administració, respecte a la comunicació per part dels departaments a la SGRA, de la baixa de vehicles. El temps que va des de la baixa real i la comunicació a la SGRA, perquè aquesta pugui donar de baixa l'assegurança, és temps que merita prima.

Els departaments han de comunicar a la SGRA com més aviat millor les baixes produïdes en els seus vehicles. A la vegada han de tenir permanentment actualitzada la base de dades de vehicles.

- 5) D'acord amb el procediment establert, els titulars de les targetes VISA-OR, destinades al pagament de viatges, han de signar, en la seu de la SGRA, aquestes targetes i el corresponent justificant.

A la data d'acabament del treball de camp d'aquesta fiscalització resten pendents de signar, per part dels titulars de les targetes, un total de 42 targetes. Totes aquestes targetes són actives.

A la vegada s'ha detectat un cas en què no s'ha realitzat oportunament, per part del Departament implicat, l'actualització d'alguna d'aquestes targetes.

Aquests defectes de procediment s'han d'esmenar com més aviat millor. A més a més, convindria que la SGRA realitzés periòdicament (almenys un cop l'any) una actualització dels titulars d'aquestes targetes.

- 6) D'acord amb l'informe 9/2003 de la JCCA, en les renovacions i en les noves contractacions d'assegurança, la SGRA va començar a disgregar el pagament als corredors del pagament a les entitats asseguradores.

Tot i que hi ha informes que mantenen un criteri diferent, creiem que per tal d'evitar possibles desviacions de la independència d'actuació del corredor de les assegurances en la seva actuació d'assessorament del prenedor i facilitar la determinació de despeses, cal que la SGRA continuï disgregant el pagament als corredors i que aquest sigui realitzat, directament pel prenedor de l'assegurança.

- 7) La SGRA realitza i proposa millores substancials respecte a procediments relatius a les assegurances i àdhuc proposa modificacions normatives. Cal destacar diverses millores procedimentals proposades i portades a terme, fruit d'un conveni de col·laboració amb UNESPA/UCEAC, respecte a les assegurances obligatòries.

6. TRÀMIT D'AL·LEGACIONS

A l'efecte previst per l'article 6, de la Llei 6/1984, de 5 de març, de la Sindicatura de Comptes, modificada per les lleis 15/1991, de 4 de juliol, la Llei 7/2002, de 25 d'abril de el present informe de fiscalització fou tramès al Departament d'Economia i Finances, en data 14 de setembre de 2004, per evacuar al·legacions en el termini de 15 dies.

En el dia de finalització d'aquest termini la Sindicatura no disposa de cap al·legació al respecte.

7. ANNEX: ENQUESTA LLIURADA A TOTS ELS DEPARTAMENTS DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT

Departament: _____

Temps que fa que es dedica a la gestió de l'assegurança _____

1) Com creieu que és el grau de preparació del personal de la Subdirecció General de Riscos i Assegurances (SGRA)²¹

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2) Quan ha estat el cas, han atès les vostres consultes de forma adequada?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3) Es troben suficientment establerts els procediments a seguir en les tramitacions dels sinistres?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4) Aquests procediment són clars i entenedors?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5) Creieu que el servei que presta la SGRA és lent (1),adequat (5), ràpid (10)?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6) El servei prestat per la SGRA satisfà les vostres necessitats respecte als diferents aspectes de les assegurances?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7) Valoreu el nou programa informàtic implantat per a la gestió de sinistres:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

21. La puntuació a donar en cadascunes de les qüestions anirà des d'1 (pobre) a 10 (òptim).

8) Heu necessitat alguna vegada concertar assegurances directament?

Sí No

9) Quant de sovint? _____ vegades en un any (aproximadament)

10) Detalleu els punts positius i els punts millorables del servei prestat per la SGRA al vostre departament.

Punts positius a destacar	Punts millorables

11) En general, com considereu que és el servei prestat per la Subdirecció General d'Assegurances? 1 (pobre); 10 (òptim)?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

12) A continuació, quan calgui, expliqueu més detalladament les respostes donades anteriorment, en especial si l'heu donat una puntuació inferior a 5.

Sindicatura de Comptes de Catalunya
Jaume I, 2-4
08002 Barcelona
Tel. (+34) 93 270 11 61
Fax (+34) 93 270 15 70
sindicatura@sindicatura.org
www.sindicatura.org

Elaboració del document PDF: maig de 2005

Dipòsit legal: B-28129-2005