



FONDOS  
INTERNACIONALES  
DE INDEMNIZACIÓN DE  
DAÑOS DEBIDOS A  
CONTAMINACIÓN  
POR HIDROCARBUROS

|                                    |                     |   |
|------------------------------------|---------------------|---|
| <b>Punto 4 del orden del día</b>   | IOPC/APR16/4/7      |   |
| Original: INGLÉS                   | 22 de marzo de 2016 |   |
| Asamblea del Fondo de 1992         | <b>92AES20</b>      | • |
| Comité Ejecutivo del Fondo de 1992 | <b>92EC66</b>       |   |
| Asamblea del Fondo Complementario  | <b>SA12</b>         | • |

## SISTEMA DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES EN LÍNEA

### Nota del Director

**Resumen:**

En su informe presentado durante las sesiones de octubre de 2015 de los órganos rectores, el Director informó a los Estados Miembros de que la Secretaría estaba llevando a cabo una importante labor en la revisión de un sistema de tramitación de reclamaciones en línea que se presentaría a los órganos rectores en sus sesiones de la primavera de 2016.

La introducción en 2007 del sistema de gestión de reclamaciones en línea para el siniestro del *Hebei Spirit* permitió mejorar considerablemente la gestión general de las reclamaciones. El sistema se ha utilizado en siniestros posteriores y en la actualidad forma parte integral del proceso de tramitación de reclamaciones. Ha sido una herramienta muy eficaz en la tramitación de siniestros de grandes y pequeñas dimensiones y se ha examinado periódicamente para mantenerlo actualizado y poder tramitar siniestros que conlleven volúmenes elevados sin precedentes de reclamaciones.

En 2014, a partir de las conclusiones de un exhaustivo examen en el que participaron funcionarios de la Secretaría de los FIDAC, personal de las oficinas locales de tramitación de reclamaciones, consultores externos y otras partes que habían utilizado de forma activa el sistema de gestión de reclamaciones en línea en su trabajo, la Secretaría inició una actualización drástica del sistema y ha preparado un nuevo sistema de tramitación de reclamaciones en línea. Un elemento fundamental en la preparación general del sistema es la introducción de un formulario de reclamaciones en línea que deberá estar listo para finales de año y que se espera que mejore enormemente la eficiencia del proceso de presentación de reclamaciones.

**Medidas que se han de adoptar:**

Asamblea del Fondo de 1992 y Asamblea del Fondo Complementario

Tomar nota de la información.

### 1 Introducción

- 1.1 Como en todo régimen de indemnización, la gestión de las reclamaciones es una parte fundamental de la administración de los FIDAC. La introducción en 2007 del sistema de gestión de reclamaciones en línea permitió mejorar considerablemente la gestión, el control, la eficiencia en la tramitación de las reclamaciones y la supervisión de los costes, como quedó patente especialmente en la aportación de los datos de apoyo en el siniestro del *Hebei Spirit*.
- 1.2 El Órgano de Auditoría y el Auditor externo pusieron de relieve las ventajas de contar con un sistema de gestión de reclamaciones en línea y señalaron la necesidad de examinar el sistema periódicamente.

- 1.3 En 2013, a fin de garantizar que el sistema de gestión de reclamaciones en línea seguía siendo pertinente y se beneficiaba de los avances informáticos, la Secretaría emprendió un examen general del mismo. El examen se llevó a cabo con la participación de los funcionarios de la Secretaría dedicados a gestionar los siniestros a través del sistema de gestión de reclamaciones en línea, así como del personal de las oficinas locales de tramitación de reclamaciones, consultores externos y otras partes que habían utilizado de forma activa el sistema en su labor en relación con los siniestros.
- 1.4 En 2014, a partir de los resultados del examen, la Secretaría inició una actualización drástica del sistema al incorporar las conclusiones del examen y centrarse en la introducción de cambios y mejoras, en particular respecto de la asignación de tiempo y costes por los expertos en reclamaciones en los flujos de información derivados del sistema de gestión.
- 1.5 Se ha reforzado el aspecto de la gestión de siniestros del nuevo sistema de tramitación de reclamaciones en línea con la adaptación de una serie de indicadores fundamentales de rendimiento y la introducción de nuevos instrumentos para procesar simultáneamente un número elevado de reclamaciones. El sistema se ha mejorado también con la introducción de una función de notificación más avanzada para la tramitación de las reclamaciones y para la gestión de la información. El prototipo del sistema ya ha superado la fase de pruebas y está listo para su aplicación.
- 1.6 Actualmente se dispone de un sólido plan de respuesta a emergencias que observa las mejores prácticas en la gestión de datos. La respuesta a los siniestros contará con el apoyo de una oficina virtual que elimina la necesidad de una infraestructura informática fija. Al sistema podrá acceder el personal de las oficinas locales de tramitación de reclamaciones, así como expertos y otras partes designadas para prestar ayuda en un siniestro concreto. Los datos se gestionarán con arreglo a las mejores prácticas de seguridad. La posibilidad de acceder a distancia a los recursos de las oficinas mejorará enormemente la gestión de las reclamaciones y la distribución de información técnica sobre el derrame.
- 1.7 Además del examen del sistema de gestión de reclamaciones en línea y su actualización al sistema de tramitación de reclamaciones en línea, el sistema se está ampliando para que los demandantes puedan presentar sus formularios de reclamación en línea. Se ha hecho todo lo posible por diseñar un sistema fácil de utilizar de conformidad con el espíritu de los Convenios. Se prevé con ello facilitar la eficacia del proceso de presentación de reclamaciones y mejorar el acceso a información de siniestros específicos. Se espera que el prototipo de formulario de reclamaciones en línea esté listo a finales de 2016 y que se presente a los órganos rectores en una sesión futura.

## **2 Medidas que se han de adoptar**

### Asamblea del Fondo de 1992 y Asamblea del Fondo Complementario

Se invita a la Asamblea del Fondo de 1992 y a la Asamblea del Fondo Complementario a que tomen nota de la información que figura en el presente documento.

---