

## S-02079-2025 SEGURO COLECTIVO DE SALUD CRTVE

### INFORME DE EVALUACIÓN TÉCNICA

#### CRITERIOS DE VALORACIÓN SUJETOS A JUICIO DE VALOR

Finalizado el plazo de presentación de ofertas a esta licitación, se han presentado dos ofertas:

- **SEGURCAIXA ADESLAS, S.A. DE SERGUROS Y REASEGUROS**
- **ASISTENCIA SANITARIA INTERPROVINCIAL**

La cláusula 11ª del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares establece los siguientes criterios, sujetos a juicio de valor, r, con los que se puede obtener hasta un máximo de 30 puntos.

**Metodología, hasta 5 puntos:** Se otorgará una mejor puntuación a aquellas propuestas que ofrezcan un servicio integral y eficiente para la gestión de todos los trámites durante la vigencia de la póliza. Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Puesta en marcha de la póliza: planificación, posibles riesgos, comunicación
- Seguimiento de incidencias: Registro, comunicación, tiempo de respuesta, procesos de evaluación y análisis, capacitación del personal que tenga que resolver.
- Tramitación de altas y bajas de empleados y familiares: apoyo y asesoramiento sobre documentación, claridad en la información aportada a estos colectivos, comunicación continua.
- Disponibilidad de un servicio de atención telefónica las 24 horas de calidad para cualquier gestión o incidencia con agentes que estén preparados y formados en la materia, ofrezcan una reducción de los tiempos de espera, disponibilidad de protocolos para manejar situaciones complicadas y garantías de una resolución rápida y efectiva.
- Buzón de correo electrónico, que garantice medidas de seguridad robustas, intuitivo y fácil de usar, fiabilidad y disponibilidad y aplicaciones telemáticas para atención personalizada de los asegurados.

#### **SEGURCAIXA ADESLAS, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS:**

- Describe con claridad y detalle la planificación y puesta en marcha de la póliza. Enumera los pasos que ejecutarán para esta puesta en marcha. La documentación aportada constata que cumple con las exigencias definidas en el pliego técnico de forma sobresaliente e incluye mejoras, que garantizarán una óptima puesta en marcha de la póliza.

Además, pone a disposición de los asegurados diferentes canales de comunicación.

- Presenta procedimiento para evaluación de incidencias, priorizando cada una de ellas y dando una respuesta acorde en el tiempo con la evaluación realizada. Propone una valoración inicial de la incidencia, que permitirá determinar su gravedad y su

priorización. Aporta aplicaciones telemáticas para los asegurados tanto por web como app. Asegura medidas de seguridad para la atención a los asegurados.

- En la gestión de altas y bajas, propone un sistema de alta al mes siguiente de la notificación y la baja en el mismo día que se produzca.
- Ofrece un servicio de atención telefónica para los asegurados 24 horas 365 días al año. La asistencia estará prestada por personal cualificado, que garantiza una reducción de los tiempos de espera y disponibilidad inmediata e los casos de urgencia. Dispone de protocolos para situaciones complicadas y garantiza soluciones.
- Pone a disposición del contrato un correo electrónico, que cumple con medidas de seguridad robustas, fiabilidad y disponibilidad. Además, ofrece otras vías telemáticas que mejorarán la asistencia a los asegurados.

Se puntúa **la metodología propuesta** con 4,5 puntos. El contenido de la propuesta garantiza el cumplimiento de los requisitos del pliego y propone mejoras que aportarán un valor añadido al contrato. Se puntúa con 0,5 puntos menos de la puntuación máxima, porque la propuesta no contempla que las “altas” sean efectivas el mismo día que se comunican y se tenga que esperar al mes siguiente de la notificación.

#### **ASISTENCIA SANITARIA INTERPROVINCIAL:**

- Describe con claridad y detalle la planificación y puesta en marcha de la póliza. Enumera los pasos que darán para esta puesta en marcha. La documentación aportada constata que cumple con las exigencias definidas en el pliego técnico de forma sobresaliente e incluye mejoras, que garantizarán una óptima puesta en marcha de la póliza.
- Detalla los procesos para los diferentes trámites específicos para RTVE cuando se produzcan incidencias, ofreciendo distintos canales de atención, para asegurados y para CRTVE. Especifica y detalla los interlocutores que llevarán a cabo cada proceso. Propone la creación de una Comisión de seguimiento del contrato y propuesta de funcionamiento y participantes.
- En relación a la tramitación de altas y bajas, proponen un sistema donde el alta se genera el mismo día de solicitud y las bajas se tramitarán el mismo día de su solicitud.
- Disponibilidad de un servicio de atención de calidad, con agentes cualificados 24 horas, aplicaciones telemáticas para los asegurados tanto por web como app, que consideramos adecuadas y completas. Presenta medidas de seguridad adecuadas para la atención personalizada. Ofrece reducción de los tiempos de espera, y dispone de protocolos cuyo objetivo principal es la resolución de incidencias rápida y efectiva.
- Ofertan un buzón de correo electrónico con medidas de seguridad robustas, fiable.

Se puntúa la metodología propuesta con 5 puntos. El contenido de la propuesta además de garantizar el cumplimiento de los requisitos del pliego, propone mejoras que aportan mayor valor añadido al contrato.

**Herramientas informáticas Hasta 5 puntos.** Se valorará que pongan a disposición de la CRTVE unas herramientas informáticas y de fácil acceso a tanto para Unidad que gestione el contrato en CRTVE como para el resto de los usuarios de las pólizas y que dichas herramientas permitan y faciliten las gestiones y trámites de la póliza.

### **SEGURCAIXA ADESLAS, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS:**

La propuesta incluye herramientas informáticas que garantizan la gestión de las pólizas tanto para CRTVE como para los asegurados.

Aporta una solución web para la autogestión completa de las pólizas, accesible desde cualquier dispositivo, y de fácil manejo.

Oferta otros servicios digitales de salud que podrán ser utilizados por CRTVE y los asegurados.

Oferta una App, que facilitará múltiples gestiones y un área privada de clientes.

La propuesta es muy completa y cumple con lo requerido por CRTVE, por tanto, se puntúa con 5 puntos.

### **ASISTENCIA SANITARIA INTERPROVINCIAL:**

La propuesta incluye un portal de gestión de colectivos, que permitirá la gestión propia de altas, bajas y modificaciones. Al portal podrán acceder tanto CRTVE como los usuarios. Se trata de un servicio integral para realizar las gestiones de forma fácil, eficiente e inmediata.

También pone a disposición de los asegurados un web site específico y personalizado, donde podrá encontrarán toda la información sobre su póliza.

Oferta otros servicios digitales de salud que podrán ser utilizados por CRTVE y los asegurados.

Oferta una App, que facilitará múltiples gestiones y un área privada de clientes.

La propuesta es muy completa y cumple con lo requerido por CRTVE, por tanto, se puntúa con 5 puntos.

**Red asistencial: Hasta 20 puntos.** Se valorará la propuesta de clínicas, hospitales y el cuadro médico incluidos en la oferta. Se otorgará mayor puntuación aquellas propuestas que garanticen la más amplia cobertura, en cada lugar donde CRTVE tiene un centro de trabajo. Tendrán mayor puntuación las propuestas que además incluyan en Madrid y Barcelona al menos 20 clínicas y hospitales propios o concertados.

Se valorará hasta con 6 puntos las propuestas que incluyan una selección limitada de especialistas y centros médicos, con cobertura en áreas clave, pero no en todas y con menos de 10 hospitales o clínicas en Madrid y Barcelona.

Se valorará hasta con 12 puntos las propuestas que incluyan una buena variedad de especialistas y centros médicos, aunque pueda haber algunas áreas con menos opciones y entre 10 y 19 hospitales o clínicas en Madrid y Barcelona.

Se valorará hasta con 20 puntos las propuestas que incluyan una amplia variedad de especialistas y centros médicos en todas las áreas geográficas y 20 o más hospitales o clínicas en Madrid y Barcelona.

**SEGURCAIXA ADESLAS, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS:**

Ofrece una amplia red asistencial. Incluye tanto en Madrid como en Barcelona al menos 20 clínicas o hospitales propios o concertados. La oferta se puntúa con 20 puntos.

**ASISTENCIA SANITARIA INTERPROVINCIAL:**

Ofrece una amplia red asistencial. Incluye tanto en Madrid como en Barcelona al menos 20 clínicas o hospitales propios o concertados. La oferta se puntúa con 20 puntos.

**RESUMEN DE LA PUNTUACIÓN:**

|                           | <b>ASISTENCIA SANITARIA INTERPROVINCIAL</b> | <b>SEGURCAIXA ADESLAS S.A., DE SEGUROS Y REASEGUROS</b> |
|---------------------------|---|---|
| Metodología               | 5 puntos                                    | 4,5 puntos  |
| Herramientas informáticas | 5 puntos                                    | 5 puntos  |
| Red Asistencial           | 20 puntos                                   | 20 puntos   |
| <b>TOTAL</b>              | <b>30 puntos</b>                            | <b>29,5 puntos</b>                                      |