

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

EXPEDIENTE S-04278-2025

“MEDIACIÓN DE SEGUROS, ASESORAMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA”

1. OBJETO.

El presente pliego tiene por objeto establecer las características y condiciones, bajo las cuales se desarrollará, la prestación del servicio de asesoramiento de riesgos y de mediación de seguros para la Corporación Radio Televisión Española (en adelante CRTVE), de conformidad con las prescripciones técnicas aquí establecidas y respecto de las obligaciones que competen a los Corredores de Seguros y Sociedades de Corredurías, de acuerdo con el Real Decreto Ley 3/2020, de 4 de febrero.

El adjudicatario prestará un asesoramiento profesional e imparcial sobre cualquier aspecto objeto de su actividad.

Los servicios incluirán la evaluación y definición de riesgos, apoyo y consultoría previos a la formalización de nuevos contratos de seguros privados, gestión de siniestros durante la vigencia de los mismos, así como la posterior asistencia al tomador del seguro, mientras sigan vivos los efectos de las pólizas de seguros mediadas, al asegurado, al beneficiario del seguro, y en general todos aquellos servicios propios de seguros y riesgos.

Además de las obligaciones que competen a los Corredores de Seguros de acuerdo con el real decreto mencionado anteriormente.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El servicio de mediación requerido se referirá a las siguientes áreas, sin perjuicio de que esta propuesta, se pueda mejorar en la oferta que presente el licitador.

2.1. Mercado asegurador:

- Proporcionar información veraz y suficiente sobre las ofertas aseguradoras existentes en el mercado, que estén vinculada a la actividad de la CRTVE.
- Investigar y analizar permanentemente las diferentes alternativas del mercado asegurados, manteniendo a la CRTVE informada de las mismas, y realizando propuestas que puedan ser de interés.

2.2. Asesoramiento sobre las necesidades de la CRTVE y la configuración de su cartera de seguros:

- Asesoramiento continuo para configurar las necesidades de aseguramiento de la CRTVE, analizando la composición actual de pólizas, proponiendo mejoras, en su caso, y realizando una gestión eficaz y eficiente de los seguros.
- Realizar análisis y seguimiento continuos de los riesgos, buscando mejoras en las condiciones técnicas y económicas en las pólizas.
- Presentación con periodicidad anual un informe técnico, que contenga el plan de seguros para el siguiente año, teniendo en cuenta las actualizaciones que sean necesarias.
- Asesorar ante la finalización de los contratos de seguros sobre la renovación, si está prevista o la necesidad de publicar un nuevo procedimiento de contratación.

2.3. Asesoramiento en el ámbito de los procedimientos de contratación, amparados en la Ley 9/2017 de los Contratos del Sector Público:

- Asesorar en la elaboración del pliego de condiciones particulares necesario para la contratación de la póliza de seguro que corresponda.
- Asesorar sobre como debe configurarse el procedimiento de contratación, inclusión de lotes, modelo de propuesta económica.
- Redacción del pliego de especificaciones técnicas, indicación de los criterios de valoración que deberán contener el pliego de condiciones particulares, correspondiente a la póliza de seguro que se precise.
- Análisis y evaluación de las ofertas que presenten las compañías aseguradoras, asistiendo, en la elaboración del informe de valoración de ofertas técnicas.
- Asegurar la concurrencia de ofertas en cada uno de los concursos públicos que se realicen, asesorando con la introducción de requerimientos en los pliegos, que evite que un concurso se quede desierto.

2.4. Negociación y relación con las compañías aseguradoras, cuando proceda:

- Coordinar y proponer actualización de capitales y bienes asegurados cuando sea necesario.
- Negociar las mejores condiciones en cuanto a tasa aplicable, coberturas, franquicias, límites y sublímites, exclusiones, etc.
- Mantener, en la medida de lo posible, en las renovaciones, las condiciones favorables que se contienen en las pólizas actuales.
- Gestionar el pago de los recibos de prima y todo lo relacionado con los derechos y obligaciones en su calidad de asegurado/tomador/beneficiario.
- Gestión de las indemnizaciones o reembolsos.

- Redacción de todo tipo de escritos que sean necesarios para la comunicación de incidencias, peticiones, notificaciones, que surjan en el periodo de vigencia de las pólizas.

2.5. Gestión de incidencias y siniestros:

- El corredor será informado por CRTVE de los siniestros ocurridos e inmediatamente los comunicará a la entidad aseguradora, tendrá que recabar información y la documentación necesaria, tanto por parte de los siniestrados como por parte de la entidad, para gestionar las reclamaciones que haya como consecuencia de cada siniestro.
- Se incluye la gestión de las reclamaciones frente a terceros. Se hará siempre y cuando los hechos acaecidos tuvieran cobertura por la póliza suscrita. Pueden darse dos supuestos:
 - Supuestos de **daños superiores a las franquicias estipuladas en las pólizas**, el corredor o mediador realizará las gestiones tendentes a la recuperación de los daños indemnizados por la póliza, así como de la franquicia descontada al asegurado.
 - Supuestos de **daños inferiores a las franquicias estipuladas en las pólizas**, siempre que los hechos hubieran tenido cobertura de no existir la franquicia, el corredor o mediador realizara las gestiones de reclamación tendentes a la recuperación del importe asumido por la CRTVE.
- Gestión integral de las incidencias y siniestros, desde la comunicación, hasta su finalización, realizando todos los trámites intermedios que sean necesarios, informando puntualmente a la CRTVE, a fin de que pueda alegar lo que estime conveniente.

En todo caso, previo a la adopción de acuerdos con la compañía aseguradora o con terceros, deberá constar por escrito la aceptación de la CRTVE. Para ello deberá haber sido asesorada por el adjudicatario de las opciones posibles.
- Evaluación y seguimiento de la siniestralidad de la compañía, realizando los Informes semestrales sobre esta materia.
- Asesoramiento sobre el tratamiento de cada siniestro, teniendo en cuenta las franquicias existentes y su influencia en los indicadores de siniestralidad y su influencia en las renovaciones y contratación de las pólizas. Se deberá incluir en la oferta técnica una propuesta de gestión integral de los siniestros bajo franquicia y por encima de esta, sin perjuicio del tratamiento individualizado que deberá tener cada siniestro.
- Asistencia posterior, mientras sigan vivos los efectos de las pólizas de seguros mediadas, tanto a la CRTVE, en su calidad de tomador/asegurado, como a posibles beneficiarios.

2.6. Otros servicios:

- Resolución de cualquier tipo de consulta relacionada con los seguros y la actividad de la CRTVE, por cualquier canal que le sea formulada: telefónico, por correo electrónico, a través de plataformas de gestión internas. En este sentido, se deberá proponer por el licitador dentro de su oferta un protocolo de resolución de consultas y emisión de Informes (tiempos medios, cómo se ejecutan esas respuestas, equipo destinado a ello, etc.).
- La asistencia a CRTVE se llevará a cabo con plena observancia y cumplimiento de todas las disposiciones legales vigentes, actuales y futuras, que afecten a dichos trabajos. Igualmente, la ejecución de los trabajos estará guiado por el respeto a los principios vinculantes para la CRTVE como sociedad mercantil estatal, exigiéndosele al adjudicatario un respeto máximo por la ética e integridad profesional y una aceptación de las políticas aprobadas por la CRTVE.

El adjudicatario tendrá la exclusividad en la mediación de los nuevos contratos de seguros que se formalicen – adjudiquen por la CRTVE con fecha posterior a la adjudicación de este contrato de mediación, y durante su periodo de vigencia. Los contratos de pólizas que se encuentren vigentes a la fecha de adjudicación de este concurso seguirán siendo mediados por el actual mediador, hasta sus respectivos vencimientos, y en cualquier caso hasta la total terminación de los expedientes de los siniestros pendientes.

3. MEDIOS REQUERIDOS. -

El adjudicatario deberá ser una sociedad mercantil, correduría de seguros independiente, no vinculada a compañía aseguradora o de reaseguro, que cuente entre sus profesionales con un mediador de seguros colegiado. Deberá acreditarse su inscripción en el registro administrativo de distribuidores de seguros y reaseguros. En todo caso, deberá acreditar que ostenta honorabilidad comercial y profesional en los términos de la Ley de Contratos Públicos de Sectores Especiales, aprobada por Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero. Podrá aportarse Declaración Responsable. En la presentación de su oferta, deberán acreditar documentalmente, además del justificante de la Inscripción en el registro administrativo de distribuidores de seguros y reaseguros, el conjunto de requisitos exigidos en el artículo 157 y 158 de la Ley de Contratos Públicos de Sectores Especiales, aprobada por Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, sobre Requisitos de los corredores de seguros, para figurar inscrito como corredor de seguros en el registro administrativo. Se considerará requisito para acreditar la solvencia necesaria para presentar oferta.

El adjudicatario deberá poner a disposición de la CRTVE, para la realización de las prestaciones objeto del contrato, un equipo de trabajo con experiencia. Los profesionales asignados al equipo

de trabajo deberán contar con una alta especialización en materia de mediación de seguros, debiendo acreditar experiencia previa en negociación con las compañías de seguros.

PERFILES REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los licitadores deben incluir en su oferta técnica, la información sobre el equipo que se va a poner a disposición del contrato.

El equipo de trabajo estará formado por un equipo de al menos 3 personas, que responden a los siguientes perfiles:

- **Director de proyecto:**
 - ✓ Titulación universitaria (derecho, dirección de empresas, ingeniería o similar)
 - ✓ Experiencia profesional en el ámbito de la mediación de seguros mínima de 5 años como director o responsable de zona/clientes o gestor de grandes cuentas.
 - ✓ Experiencia profesional en el ámbito de la mediación de seguros mínima de 5 años con empresas del sector público.
- **Gestor de contrato:**
 - ✓ Experiencia profesional en el ámbito de la mediación de seguros mínima de 5 años como gestor de contratos o gestor de grandes cuentas.
 - ✓ Experiencia profesional en el ámbito de la mediación de seguros mínima de 5 años con empresas del sector público.
- **Gestor de siniestro:**
 - ✓ Experiencia profesional en el ámbito de la mediación de seguros mínima de 5 años como gestor de clientes o gestor de grandes cuentas.
 - ✓ Experiencia profesional en el ámbito de la mediación de seguros mínima de 5 años con empresas del sector público.

Se deberá evitar en todo caso la rotación de los agentes intervinientes salvo motivo justificado y en todo caso, deberá estar previamente notificado dicho cambio a la CRTVE

El adjudicatario pondrá a disposición del contrato un interlocutor único con la CRTVE que será el encargado del seguimiento y de la correcta prestación del servicio, tendrá capacidad suficiente para la resolución de cuestiones relacionadas con las pólizas contratadas.