

## **INFORME DE VALORACIÓN DE CRITERIOS BASADOS EN JUICIO DE VALOR PARA LAS OFERTAS DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN S-04278-2025 - Mediación de seguros, asesoramiento y asistencia técnica**

### **1. INTRODUCCIÓN**

La Corporación Radio Televisión Española (en adelante la CRTVE), ha licitado el contrato del SERVICIO DE MEDIACIÓN DE SEGUROS, ASESORAMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA al amparo del expediente S-04278-2025.

De acuerdo con lo señalado en la cláusula 11ª del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, la evaluación de las proposiciones presentadas por los licitadores se realizará según los criterios sujetos a juicio de valor definidos en dicha cláusula:

***Criterios de valoración sujetos a juicio de valor: hasta 50 puntos.***

*El licitador describirá en su oferta los procedimientos que aplicará para prestar los servicios definidos en el pliego de prescripciones técnicas.*

*La valoración de cada oferta, se hará analizando la documentación aportada por los licitadores en sus propuestas.*

*Para evaluar la calidad del servicio de mediación ofertados se tendrá en cuenta los siguientes aspectos:*

- Propuesta para realizar un estudio previo y la elaboración de un plan de seguros, estrategia para diseñar la cartera de seguros, modelo de actuación dentro del mercado asegurador, **se puntuará hasta con 12 puntos.***
- Propuesta de asesoramiento para la contratación de nuevas pólizas, durante los procesos de licitación de nuevos contratos, pautas de negociación con las compañías aseguradoras, **se puntuará hasta con 12 puntos.***
- Diseño de la gestión y tramitación de reclamaciones y siniestros, protocolo de actuación, se puntuará **hasta con 14 puntos.***
- Organización técnica del servicio: descripción del equipo de trabajo y experiencia profesional del equipo específico que se ponga a disposición del contrato, se valorarán los medios adicionales y la experiencia y formación por encima a lo requerido en el pliego de prescripciones técnicas, se puntuará **hasta con 12 puntos.***

*Las puntuaciones en cada caso se otorgarán según se indica a continuación:*

*- “Propuesta básica”: Hasta el 30% de la puntuación máxima.*

*- “Propuesta buena”: Hasta el 60 % de la puntuación máxima.*

*- “Propuesta excelente”: Hasta el 100% de la puntuación máxima.*

- Se asignará hasta el 30 %, cuando el contenido de la propuesta sea **básico**, garantiza el cumplimiento de los requisitos definidos para el servicio, pero no aporta detalles, ni mejoras significativas.*
- Se asignará hasta el 60 % de la puntuación, cuando el contenido de la propuesta sea **bueno**, garantice el cumplimiento de los requisitos definidos en el pliego, y contemple mejoras que conlleven mayor eficiencia y mejor calidad, pero sin alcanzar un nivel sobresaliente.*

*Se asignará hasta el 100 % de la puntuación, cuando el contenido de la propuesta sea **excelente**. La oferta no sólo cumple con todos los requisitos definidos en el pliego de manera sobresaliente, sino que también propone mejoras con un valor añadido claro. La propuesta debe destacar por su excepcional claridad y detalle.*

## **2. OBJETO DEL INFORME**

El objeto del presente documento es recoger la valoración otorgada a las ofertas recibidas para la prestación del SERVICIO DE MEDIACIÓN DE SEGUROS, ASESORAMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA

Para realizar la valoración se ha hecho un análisis de la documentación aportada por los licitadores en sus propuestas.

## **3. OFERTAS RECIBIDAS**

Se han recibido cuatro ofertas. A continuación, se detalla la relación de empresas que han presentado oferta:

- MARSH, S.A. MEDIADORES DE SEGUROS Y REASEGUROS (en adelante MARSH)
- HOWDEN IBERIA, S.A.U. (en adelante HOWDEN)
- AON IBERIA CORREDURÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U. (en adelante AON)
- PIB GROUP IBERIA CORREDURÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U. (en adelante PIB GROUP)

#### 4. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

##### MARSH

- **Estudio previo y plan de seguros (hasta 12 puntos).**

La propuesta de MARSH para realizar el estudio previo y el plan de seguros, es clara, concisa y ordenada. La propuesta está bien estructurada y es muy concreta, describe la metodología de trabajo, los objetivos específicos a cumplir y los recursos de los que dispone.

Plantean una metodología de trabajo que permitirá identificar, evaluar y gestionar los riesgos. Para aplicar su metodología se apoyará en aplicaciones informáticas específicas para la gestión de pólizas y siniestros. Los trabajos se irán desarrollando de forma escalonada y secuencial.

Definen un cronograma de tareas a desarrollar, y describe cada una de las tareas que se tendrán que acometer. Proponen la elaboración de un “mapa de riesgos estratégicos para CRTVE”, que será la base para determinar coberturas a contratar y seleccionar las pólizas más ventajosas.

Para la identificación de riesgos, cuenta con su equipo de especialistas, que desarrollará el análisis y una metodología basada en la optimización de la financiación de riesgos. Su objetivo será estimar la estructura óptima del programa de seguros que minimice el coste total del riesgo para CRTVE.

Pone a disposición del servicio su herramienta de análisis Benchmarking que proporcionará una visión comparativa de riesgos y coberturas de entidades similares.

Definen las pautas que seguirán para la identificación de riesgo en función ramo: daños materiales, responsabilidad civil, automóviles, vida, accidentes, salud, transporte. Y proponen considerar otros riesgos adicionales como: ciber riesgo, protección de datos y otros riesgos temporales, para esto últimos incluyen propuesta para mejorar su gestión.

La propuesta de MARSH para explicar cómo se evalúan los riesgos, incluyen un escenario hipotético que facilita la comprensión de este apartado.

Proponen la realización de una “Auditoría del Programa de Seguros” vigente en CRTVE. Se revisará y analizarán: condiciones técnicas de las pólizas, niveles de cobertura, límites, costes, exclusiones, siniestralidad, situaciones de riesgo, valoración de capitales, transferencia de riesgos, situación actual del mercado asegurador y observaciones y recomendaciones.

Establecen en su oferta el plazo de dos días hábiles, para presentar el informe. En el informe se propondrán mejoras o alternativas, todo esto favorecerá que la CRTVE pueda tener un mayor conocimiento de su situación aseguradora.

Para la CRTVE disponer de esta auditoría previa podría ser muy útil y recomendable, permitirá conocer el punto de partida real y garantizará la viabilidad del futuro plan de seguros, fortaleciendo el servicio.

La propuesta incluye un compromiso para presentar el plan de seguros en varias fases cuyos plazos de ejecución están definidos, esto permitirá a la CRTVE que pueda planificar, coordinar y controlar eficazmente la ejecución, garantiza transparencia y refleja capacidad técnica y profesionalidad.

Este apartado se valora con 11 puntos, reúne las condiciones técnicas para ser considerada una opción excelente. No se asigna la máxima puntuación porque se echa en falta algún detalle que mejore la argumentación.

▪ **Asesoramiento para la contratación de nuevas pólizas, durante los procesos de licitación de nuevos contratos, pautas de negociación con las compañías aseguradoras (hasta 12 puntos).**

La propuesta de MARSH para prestar el servicio de asesoramiento en la contratación de nuevas pólizas es clara, coherente y estructurada

MARSH define los objetivos que deben cumplir las nuevas contrataciones:

- ✓ Mejoras económicas
- ✓ Mejoras técnicas
- ✓ Unificación de vencimientos
- ✓ Contratos de mayor duración

Aporta calendario definiendo el plazo temporal para la preparación de las nuevas contrataciones. De nuevo este aspecto es muy valorado por CRTVE, la planificación temporal garantiza una mejor gestión del tiempo, la coordinación entre los distintos actores, permite estructurar mejor el trabajo y priorizar tareas críticas.

Incluye un esquema muy clarificador sobre las fases de licitación y su actuación en cada una de dichas fases. Al esquema se une una descripción detallada de cada fase.

Detalla los servicios de asesoramiento posteriores a la formalización de los contratos, además de la administración integral de las pólizas.

La propuesta aporta credibilidad, viabilidad, la descripción precisa de las actuaciones previstas, junto con la definición de los plazos de respuesta, permite valorar positivamente la propuesta para este apartado, que no solo cumple los requisitos exigidos, sino que lo hace de forma estructurada, realista y orientada a resultados tangibles en materia de cobertura y eficiencia aseguradora.

Proponen un programa de divulgación, incluyen un programa formativo para todos los empleados que se puedan ver implicados en la gestión diaria de las pólizas, definen un programa formativo concreto de las pólizas contratadas, dirigidos a las distintas áreas de la CRTVE.

Proponen la elaboración de un manual de seguros específico para la CRTVE en un plazo máximo de cinco días y el compromiso de mantenerlo actualizado.

MARSH propone la participación en su “Escuela de seguros” anual al personal interesado de la CRTVE.

Proporcionarán información permanente sobre el mercado asegurador especializado e información legislativa.

Ofertar formación aporta un valor añadido relevante, contribuirá a la mejora de la gestión interna del contrato, garantizará mayor coordinación y eficacia en la comunicación con el mediador.

Proponen implantar y desarrollar un sistema de control de calidad, para seguir identificando riesgos y necesidades.

Para la gestión de los contratos cuenta con una herramienta informática propia que ponen a disposición de la CRTVE, permitirá: consulta de pólizas permanente de forma sencilla, adaptabilidad a las necesidades de la CRTVE, informes estadísticos a disposición de CRTVE.

MARSH, también pondrá a disposición de CRTVE una herramienta de gestión de seguros personales digital y un call center para resolver dudas de los empleados en gestión y uso del seguro de salud. Esto es un valor añadido al descargar de las tareas de la CRTVE. También aporta un portal único a través de una App para que se integre la oferta de beneficios y bienestar.

Proponen un Programa de Control de Proveedores de la CRTVE, consideran que estos suponen “otros riesgos”, que pueden afectar a la CRTVE, lo cual es muy interesante.

Definen el protocolo para la realización de consultas y emisión de certificados e informes. Establece un plazo máximo de 12 horas desde la solicitud por parte de la CRTVE, para gestionar la emisión de certificados individuales.

Definen los informes periódicos que aportarán y se comprometen a atender las peticiones de otros informes en un plazo máximo de 5 días, 2 días si es urgente.

Este apartado se valora con 12 puntos, reúne las condiciones técnicas para ser considerada una opción excelente.

▪ **Gestión y tramitación de reclamaciones y siniestros, protocolo de actuación (hasta 14 puntos).**

La propuesta de MARCH para tramitar los siniestros es clara, coherente y bien estructurada, aunque se echa en falta un mayor nivel de detalle en algún apartado técnico.

Enumera y define los servicios que prestará: tramitación, coordinación de peritación, defensa, reclamación, estadísticas e informes.

Propone la elaboración de un protocolo de gestión de siniestros y reclamaciones específico en colaboración con la CRTVE, atendiendo a sus necesidades con el objetivo de tener la mejor gestión.

Propone un programa divulgativo dentro de la CRTVE de los procedimientos de tramitación y reclamaciones, oferta sesiones formativas dirigidas al personal de la CRTVE que les afecte.

Proponen colaborar en la actualización y mejora del plan de emergencias de la CRTVE, esto facilitará la tramitación posterior de los siniestros y la detección de situaciones de mayor siniestralidad.

El procedimiento operativo para la tramitación de siniestros, está claramente definido desde la ocurrencia del mismo, hasta su cierre. Desarrolla las particularidades que se aplicarán en cada caso dependiendo del ramo de seguro afectado:

- ✓ Riesgos patrimoniales, supuesto específico de robo y su actuación en el caso de siniestros que tuviese que asumir el Consorcio de Compensación de Seguros.
- ✓ Riesgos derivados de Responsabilidad Civil: General y Altos Cargos y Directivos.
- ✓ Riesgos derivados de compromisos en materia de previsión social: vida, accidentes, asistencia sanitaria.
- ✓ Riesgos derivados del uso de vehículos.
- ✓ Riesgos sobre mercancías e instrumentos musicales.

Describen los procedimientos de control y seguimiento de las reclamaciones: Reuniones, Comisión de seguimiento y control, gabinetes de crisis e informes periódicos de siniestralidad.

Definen el procedimiento para aquellos casos en los que las compañías aseguradoras rechacen asumir el siniestro.

Asumirían la tramitación y resolución de siniestros que se encuentren en trámite administrativo o vía judicial.

Definen el procedimiento para asesorar y gestionar los siniestros bajo franquicia con la correspondiente reclamación de daños a terceros y peritaciones.

MARSH aportará asistencia jurídica, técnica y profesional individualizada a aquellos asegurados objeto de reclamaciones, como consecuencia del ejercicio de sus funciones y actuando por cuenta de la CRTVE.

Este apartado se valora con 13 puntos, reúne las condiciones técnicas para ser considerada una opción excelente, como se ha indicado al principio se echa de menos algún detalle técnico.

▪ **Organización técnica del servicio: equipo de trabajo y experiencia profesional del equipo específico, medios adicionales y la experiencia y formación por encima a lo requerido (hasta 12 puntos).**

MARSH, dispone de un departamento específico de Administraciones y Entidades Públicas, lo cual es muy recomendable, al contar con una cartera importante de contratos públicos, con características similares a las que puedan darse en la CRTVE hay más garantía del cumplimiento y eficiencia administrativa.

En la propuesta definen la composición del equipo y su funcionamiento, detallando roles y responsabilidades y amplían esta información con un organigrama de trabajo. Para la CRTVE esto es importante ya que se garantiza que durante la ejecución del contrato garantiza claridad y coordinación de las responsabilidades y expectativas, que redundan en mayor eficiencia y control.

El equipo de trabajo propuesto acredita una trayectoria profesional que supera ampliamente los requisitos mínimos exigidos en el presente procedimiento. Sus integrantes acumulan más años de experiencia que los exigidos en el procedimiento en funciones directamente relacionadas con el objeto del contrato, habiendo participado en proyectos del sector asegurador.

Asimismo, el equipo cuenta con formación especializada y perfiles multidisciplinarios, lo que garantiza una capacidad técnica y operativa idónea para la correcta ejecución de las tareas previstas.

Este apartado se valora con 14 puntos, reúne las condiciones técnicas para ser considerada una opción excelente.

## HOWDEN

### ▪ Estudio previo y plan de seguros (hasta 12 puntos).

La propuesta de HOWDEN para realizar el estudio previo y el diseñar el plan de seguros es clara y bien enfocada, pero le falta un cierto desarrollo, en algún aspecto.

HOWDEN define su objetivo: un programa de seguros ordenado, coherente y una estrategia integral, que permita optimizar coberturas, reducir riesgos y eficiencia en la gestión.

La metodología que proponen para alcanzar los objetivos, contempla una primera FASE DE EVALUACIÓN que incluye los siguientes pasos:

- ✓ Obtención de documentación
- ✓ Información del riesgo
- ✓ Análisis del riesgo
- ✓ Análisis de la información obtenida
- ✓ Realización de informes riesgos y seguros.

Definen las pautas que seguirán para la identificación de riesgo en función ramo: daños materiales, responsabilidad civil, automóviles, vida, accidentes, salud, transporte.

La propuesta es muy amplia en lo que se refiere a la póliza de Daños Materiales. Proponen la elaboración de un “mapa de riesgos para identificar, clasificar y priorizar los riesgos que afectan a las infraestructuras y operaciones de la CRTVE”, que será la base para determinar coberturas a contratar y seleccionar las pólizas más ventajosas.

Proponen una actuación integral en ciberseguridad, con un servicio completo que incluye: mitigación del riesgo, transferencia del riesgo y asesoramiento estratégico.

Proponen un cuadro de mejoras que han detectado para cada uno de los ramos. Esto es un elemento diferenciador que puede incidir en el nivel de satisfacción de la CRTVE, se valora positivamente la actitud proactiva en este sentido, garantiza que la prestación sea más completa, sostenible supone un valor añadido.

Para la identificación de riesgos, cuenta con su equipo de especialistas, que estará disponible para aclarar y profundizar en las cuestiones que se analicen.

También ponen a disposición del contrato reuniones formativas, la formación también es un valor añadido relevante, contribuirá a la mejora de la gestión del contrato en la CRTVE.

Elaborarán los informes que sean necesarios a requerimiento de la CRTVE, no define el plazo de elaboración de los informes en todos los casos.

La propuesta para el estudio previo y el plan de seguros, muestra coherencia, pero en algunos puntos resulta excesivamente esquemática y poco desarrollada, la propuesta no alcanza el nivel de detalle y claridad mostrado por otras ofertas más completas y argumentadas.

Por todo lo indicado este apartado se valora con 10 puntos. Se le asigna una puntuación inferior a la mejor valorada, atendiendo a que su nivel de desarrollo y especificidad, aunque correcto, resulta menos concreto que el de la oferta con mayor puntuación y no define todos los plazos de ejecución.

▪ **Asesoramiento para la contratación de nuevas pólizas, durante los procesos de licitación de nuevos contratos, pautas de negociación con las compañías aseguradoras (hasta 12 puntos).**

La propuesta de HOWDEN para prestar el servicio de asesoramiento en la contratación de nuevas pólizas es clara, sólida y bien estructurada, le falta profundizar un poco más en algún aspecto. No obstante, garantiza cumplir con las expectativas de la CRTVE.

La propuesta de HOWDEN, recoge:

- ✓ La actualización de datos o de ampliación de coberturas de pólizas existentes.
- ✓ Contratación de nuevas pólizas

HOWDEN afirma que en la negociación con las aseguradoras es capaz de alcanzar máximos, es muy interesante la mención que hace a la creación de escenarios para la negociación: simulaciones de riesgo, modelos de impacto económico, inclusión de cláusula innovadoras.

También destaca su relación con las aseguradoras: Comité de mercados, comunicación proactiva basada en análisis Benchmarking que proporcionará una visión comparativa de riesgos y coberturas de entidades similares, negociación no solo basada en el precio del programa de seguros sino de otras variables como son la: calidad, innovación y garantía de cumplimiento.

Garantiza la adecuada ejecución de la gestión de los contratos de las pólizas, aportando los servicios que sean necesarios.

Destaca la propuesta de aplicar en la CRTVE la metodología Analytical Advisor, como herramienta estratégica en la gestión de seguros que permitirá anticipar riesgos de todo tipo, optimizando el programa de seguros. Supondrá un valor añadido diferencial, al impulsar una mediación basada en el conocimiento, la anticipación y la mejora continua de la calidad del servicio.

Aporta información sobre los plazos máximos de gestiones con las pólizas, envío de certificados, respuesta a consultas, informes, lo cual se valora positivamente.

Proponen un modelo de interlocución fluido, ágil y transparente entre HOWDEN, la CRTVE y las aseguradoras: comisiones de seguimiento, reuniones periódicas, reuniones técnicas y de planificación, evaluación anual.

Propone la creación de un espacio en la intranet de la CRTVE, para facilitar el acceso de los empleados a documentación clave sobre los seguros y un apartado de preguntas frecuentes.

Aportan un cronograma de ejecución del servicio que recoge la duración de las fases a ejecutar.

La propuesta aporta credibilidad y viabilidad. Las actuaciones previstas permiten valorar positivamente el servicio ofertado, la propuesta cumple con los requisitos exigidos, pero lo hace de forma esquemática y poco desarrollada.

Por todo lo indicado este apartado se valora con 11 puntos. Se le asigna una puntuación inferior a la mejor valorada, atendiendo a que su nivel de desarrollo y especificidad, aunque correcto, resulta menos completo y diferenciador que el de la oferta con mayor puntuación.

▪ **Gestión y tramitación de reclamaciones y siniestros, protocolo de actuación (hasta 14 puntos).**

La propuesta de HOWDEN para tramitar los siniestros es clara, coherente y bien estructurada, aunque se echa en falta un mayor nivel de detalle en algún apartado técnico.

La propuesta HOWDEN contempla:

- ✓ Asesoramiento integral y tramitación ágil de reclamaciones.
- ✓ Acompañamiento completo desde la notificación hasta la resolución, incluso tras la finalización del contrato.
- ✓ Gestión directa: no externalizamos siniestros.
- ✓ Continuidad garantizada, aunque el corredor adjudicatario cambie en futuros concursos.
- ✓ Interlocutor único para CRTVE, con apoyo especializado.

Propone el establecimiento de un protocolo de gestión de siniestros y reclamaciones específico consensuado con la CRTVE, atendiendo a sus necesidades y con el objetivo de tener la mejor gestión.

El procedimiento operativo para la tramitación de siniestros, está claramente definido desde la ocurrencia del mismo, hasta su cierre. Desarrolla las particularidades que se aplicarán en cada caso dependiendo del ramo de seguro afectado:

- ✓ Riesgos derivados de Responsabilidad Civil
- ✓ Riesgos Daños materiales
- ✓ Riesgos de Directivos
- ✓ Riesgos derivados del uso de vehículos
- ✓ Riesgos derivados del programa de seguros personales: Desarrollan un sistema de gestión específico.

Además de los protocolos específicos de gestión de siniestros para los distintos ramos, también plantean establecer protocolos para distintas casuísticas.

Incluyen la elaboración y divulgación de una manual de siniestros, en el que se describirá cada etapa del proceso y puntos críticos, se adaptará a las necesidades de la CRTVE.

Definen un protocolo de actuación para siniestros en trámite en el momento de cambio de aseguradora.

Para facilitar la gestión de los siniestros HOWDEN, pone a disposición del contrato una aplicación informática, sencilla, fácil de utilizar, con acceso a través de internet. Podrán acceder los usuarios involucrados en la gestión de la póliza y los siniestros. La herramienta facilita una visión 360ª del programa de seguros, contacto con os gestores, informes, estadísticas, siniestralidad, comunicación de los siniestros.

Cuenta también con otra plataforma interna de gestión y un portal del cliente.

Estas herramientas complementan los canales de comunicación descritos en su propuesta.

Este apartado se valora con 13 puntos. reúne las condiciones técnicas para ser considerada una opción excelente, como se ha indicado al principio, aunque se echa de menos algún detalle técnico.

- **Organización técnica del servicio: equipo de trabajo y experiencia profesional del equipo específico, medios adicionales y la experiencia y formación por encima a lo requerido (hasta 12 puntos).**

HOWDEN, propone un equipo de trabajo con una trayectoria profesional que supera ampliamente los requisitos mínimos exigidos en este procedimiento. Sus integrantes acumulan más años de experiencia que los exigidos en el procedimiento en funciones directamente relacionadas con el objeto del contrato, habiendo participado en proyectos del sector asegurador.

Asimismo, el equipo cuenta con formación especializada y perfiles multidisciplinares, lo que garantiza una capacidad técnica y operativa idónea para la correcta ejecución de las tareas previstas.

Cuenta con una dirección específica de Sector Público, lo cual es muy recomendable, porque garantiza tener una cartera importante de contratos públicos, con características similares a las que puedan darse en la CRTVE y garantizan el cumplimiento y eficiencia administrativa.

En la propuesta definen las responsabilidades que asumirán cada uno de los componentes del equipo. Para la CRTVE esto es importante ya que se garantiza que durante la ejecución del contrato habrá claridad y coordinación de las responsabilidades y expectativas, habrá mayor eficiencia y control.

Este apartado se valora con 12 puntos, reúne las condiciones técnicas para ser considerada una opción excelente.

**AON****▪ Estudio previo y plan de seguros (hasta 12 puntos).**

La propuesta de AON para acometer el estudio previo y el diseño del plan de seguros destaca por su rigurosidad teórica, pero adolece de falta de concreción y falta de precisión en algún aspecto.

AON, define los siguientes objetivos:

- ✓ Conocer los riesgos concretos a los que está sometida y expuesta la CRTVE.
- ✓ Proporcionar soluciones alternativas que minimicen el coste del riesgo y su impacto.
- ✓ Obtener un “coste de riesgo” óptimo para la CRTVE.
- ✓ Crear un programa de Gestión de Riesgos suficientemente flexible para adecuarse a las necesidades y cambios que vayan sucediéndose a lo largo del tiempo.

La metodología para llegar a estos objetivos contempla las siguientes fases:

- ✓ Análisis sobre la situación actual, incluye un análisis de actividad de la CRTVE y la evaluación de la probabilidad de siniestro y repercusión económica.
- ✓ Análisis de la legislación aplicable, posibles seguros obligatorios.
- ✓ Clasificación de la información.
- ✓ Análisis de las pólizas vigentes de todos los ramos
- ✓ Informe técnico de situación, recogerá la situación actual, observaciones y recomendaciones. Especial atención a condiciones técnicas y económicas.
- ✓ Diseño y elaboración del plan de seguros.
- ✓ Administración de las pólizas: para la gestión de pólizas, para ello AON pone a disposición del contrato herramientas y soluciones informáticas.
- ✓ Aportarán un manual de gestión del programa de seguros, con información sobre todas las pólizas contratadas, coberturas, normas de actuación en el caso de siniestro, equipo.
- ✓ Trabajos de seguimiento: prórrogas y renovación de contratos. Se aportarán informes de actividad, evolución del mercado y de nuevas necesidades de cobertura.
- ✓ Asesoramiento especializado de salud.
- ✓ Plan de formación: abarca todos los ámbitos de la gestión de riesgos.
- ✓ Planes de comunicación a empleados.
- ✓ Integración de los servicios de consultoría en el diseño del Programa de seguros.

AON propone la elaboración de un “mapa de riesgos” para identificar, mediar y monitorizar los riesgos, será básico para tomar decisiones eficaces sobre la mejor forma de afrontar el riesgo identificado.

En cuanto a la relación con el mercado asegurador AON en su propuesta afirma que cuenta con una unidad específica y especializada de colocación / broking. Esto les proporciona alto grado de conocimiento del mercado. Desarrolla en su propuesta los factores que tienen en cuenta para colocar los riesgos en el mercado. AON cuenta con recursos especializados en Sector Público para cada uno de los riesgos a colocar.

El contenido de la propuesta evidencia un enfoque principalmente teórico, centrado en la exposición conceptual de los aspectos del servicio. El planteamiento es correcto y demuestra conocimiento del objeto contractual, se echa en falta una mayor concreción práctica en las medidas propuestas o en los mecanismos de aplicación operativa.

Se aprecia un planteamiento riguroso en la exposición de la propuesta y una correcta estructuración de la información, lo que denota solvencia técnica y una comprensión adecuada del servicio. Sin embargo, evidencia un enfoque principalmente teórico, centrado en la exposición de los conceptos del servicio., se echa en falta una mayor concreción en las medidas prácticas, contiene menos innovaciones y medidas adicionales que aporten un mayor valor añadido que el de otras propuestas.

Por todo lo indicado este apartado se valora con 9 puntos. Se le asigna una puntuación inferior a la mejor valorada, atendiendo a que hay menor grado de concreción práctica y precisión.

▪ **Asesoramiento para la contratación de nuevas pólizas, durante los procesos de licitación de nuevos contratos, pautas de negociación con las compañías aseguradoras (hasta 12 puntos).**

La propuesta de AON para prestar el servicio de asesoramiento para la contratación de nuevas pólizas presenta una base teórica sólida y bien argumentada, que evidencia un conocimiento profundo del tema, sin embargo, sería recomendable reforzar algún aspecto operativo

AON asesorará durante el procedimiento de licitación, para ello establece las siguientes fases:

- ✓ Trabajos previos: recopilación de información, análisis de necesidades, diseño de programa ad hoc, definición de aspectos de la licitación (lotes, criterios de adjudicación, mejoras, plazos, solvencia, prima. Para ello AON cuenta con herramientas propias y garantiza máxima concurrencia
- ✓ Preparación de la licitación: define el presupuesto base de licitación y el valor estimado del contrato apoyándose en el análisis del riesgo que realiza su equipo de colocación. Definirá el plazo de ejecución más conveniente, en cada caso.
- ✓ Licitación: Seguimiento del mercado asegurador, presentación de ofertas y valoración.
- ✓ Recepción de ofertas: garantizan su independencia y no vinculación con ninguna aseguradora, aportan la estructura del “informe técnico”. En caso de recurso colaborarán con la CRTVE para presentar las alegaciones más adecuadas.
- ✓ Adjudicación y puesta en marcha: seguimiento para que la adjudicataria aporte la documentación requerida, emisión de los contratos, seguimiento y control de siniestros en curso de las pólizas sustituidas, revisión de recibos de primas, entrega de certificados y plan de comunicación para empleados.
- ✓ Prórrogas de los contratos: Informará y motivará la conveniencia de prorrogar o de licitar de nuevo

La propuesta para asesorar y apoyar durante todo el proceso de licitación está bien detallada, garantiza cumplir con las expectativas de la CRTVE.

La propuesta AON señala prestaciones que deberán incluirse en las pólizas de cada ramo. Antes de exponerlos detalla la metodología para, definir las.

Hace un especial hincapié en el ramo de responsabilidad civil de directivos y altos cargos, AON dispone de productos exclusivos negociados dentro del mercado asegurador, son condicionados exclusivos que se pueden adaptar a las necesidades de sus clientes y otras herramientas.

También destaca su propuesta para el ramo de salud, cuyo objetivo es equilibrar los requerimientos técnicos de la CRTVE y la flexibilidad que fomente el interés de las aseguradoras.

Aportan servicios profesionales adicionales para el personal de la CRTVE: la dirección médica de AON.

AON hace una exposición detallada de su propuesta para cubrir los riesgos de ciberseguridad.

También recomienda disponer de otros seguros: infidelidad y fraude informático para empresas no financieras, un seguro de responsabilidad medioambiental, un seguro de arte, un seguro de responsabilidad civil profesional, seguro de protección para los empleados en países de riesgo, seguro de agresor armado, seguros paramétricos en todos los casos describen el marco de actuación para llegar a disponer de una póliza, incluyendo sus recomendaciones.

AON ofrecerá asesoramiento a exigir a los proveedores de la CRTVE y sobre los riesgos derivados de la inteligencia artificial.

AON garantiza la adecuada ejecución de la gestión de los contratos, aportando los servicios que son necesarios.

La propuesta aporta credibilidad, viabilidad. Se aprecia un planteamiento riguroso en la exposición de la propuesta y, lo que denota solvencia técnica y una comprensión adecuada del servicio.

Por todo lo indicado este apartado se valora con 10 puntos. Se le asigna una puntuación inferior a la mejor valorada, atendiendo a que hay menor grado de concreción práctica.

▪ **Gestión y tramitación de reclamaciones y siniestros, protocolo de actuación (hasta 14 puntos).**

La propuesta de AON para la gestión de siniestros es clara, coherente y bien estructurada, aunque se echa en falta un mayor nivel de detalle en algún apartado técnico.

AON oferta un proceso de asesoramiento continuo desde la división de “siniestros”.

Además, contarán con el apoyo de otra unidad de apoyo interna especialista en siniestros de alta complejidad, a lo que se unirá la colaboración de profesionales cualificados en el campo del peritaje, cuyo alcance recoge: preparación de la reclamación, asesoramiento y negociación, y acompañamiento del principio al fin.

Presentan un protocolo de actuación cuyas fases comunes para todos los ramos de seguro son:

- ✓ Fase inicial: comunicación.
- ✓ Fase intermedia: documentación, asesoramiento sobre dicha documentación, interlocución con la aseguradora.
- ✓ Fase final: Seguimiento, interlocución entre las partes, finiquito, cierre.

Especial dedicación a los siniestros judicializados, establece dos fases: prejudicial y judicial, en ambos momentos la CRTVE contarán con AON para los trámites oportunos.

Los siniestros se podrán declarar por e-mail, en la propuesta se incluye una plantilla de comunicación, pero AON también pondrá a disposición del contrato una aplicación informática, a través de la cual se podrán declarar los siniestros y consultar los ya declarados.

AON define un protocolo de actuación detallado y específico para cada ramo asegurador señalando en cada caso ciertas particularidades.

Destacar que también ha incluido un protocolo de siniestros de daños consorciables y un protocolo de gestión de siniestros bajo franquicia, incluyendo las reclamaciones frente a terceros.

AON aplicará una metodología de trabajo específica para la tramitación de siniestros pendientes y problemáticos.

AON elaborará los informes de siniestralidad con el contenido, formato y periodicidad que la CRTVE requiera.

La propuesta de AON garantiza:

- ✓ Asesoramiento integral y tramitación ágil de reclamaciones.
- ✓ Acompañamiento completo desde la notificación hasta la resolución.
- ✓ Interlocutor único para CRTVE, con apoyo especializado.

Este apartado se valora con 13 puntos. reúne las condiciones técnicas para ser considerada una opción excelente, como se ha indicado al principio, aunque se echa de menos algún detalle técnico.

▪ **Organización técnica del servicio: equipo de trabajo y experiencia profesional del equipo específico, medios adicionales y la experiencia y formación por encima a lo requerido (hasta 12 puntos).**

AON prestará el servicio a través de la unidad del Sector Público del Área de Madrid.

Propone un equipo de trabajo con una trayectoria profesional que supera ampliamente los requisitos mínimos exigidos en este procedimiento. Sus integrantes acumulan más años de experiencia que los exigidos en el procedimiento en funciones directamente relacionadas con el objeto del contrato, habiendo participado en proyectos del sector asegurador.

Asimismo, el equipo cuenta con formación especializada y perfiles multidisciplinarios, lo que garantiza una capacidad técnica y operativa idónea para la correcta ejecución de las tareas previstas.

Cuenta con una dirección específica de Sector Público, lo cual es muy recomendable, porque garantiza tener una cartera importante de contratos públicos, con características similares a las que puedan darse en la CRTVE y garantizan el cumplimiento y eficiencia administrativa.

En la propuesta definen las responsabilidades que asumirán cada uno de los componentes del equipo. Para la CRTVE esto es importante ya que se garantiza que durante la ejecución del contrato habrá claridad y coordinación de las responsabilidades y expectativas, habrá mayor eficiencia y control.

Este apartado se valora con 12 puntos, reúne las condiciones técnicas para ser considerada una opción excelente.

## PIB GROUP

### ▪ **Estudio previo y plan de seguros (hasta 12 puntos).**

La propuesta de PIB GROUP para realizar el estudio previo y el diseño del nuevo plan de seguros, es coherente, y está fundamentada.

PIB GROUP, define los siguientes objetivos:

- ✓ Prestación eficaz y eficiente de la gestión de riesgos.
- ✓ Facilitar trámites para la contratación.
- ✓ Gestión de pólizas.
- ✓ Agilidad en la liquidación de siniestros.

La metodología para llegar a estos objetivos contempla:

- ✓ Análisis de riesgos y contratación de pólizas: PIB GROUP evaluará las necesidades de la CRTVE, para ello identificará los riesgos y asesorará sobre las pólizas a contratar.
- ✓ Gestión de la póliza: Interlocutor único, medios materiales y personales especializados, reuniones periódicas.
- ✓ Otros aspectos: análisis continuo de la situación del mercado asegurador, propuesta de mejoras técnicas y económicas, nuevas coberturas.

PIB IBERIA propone las siguientes actuaciones en la CRTVE:

- ✓ Revisión de pólizas actuales. Determinar cambios necesarios.
- ✓ Cambios en la redacción de las cláusulas de las pólizas vigentes.
- ✓ Aumentar la concurrencia con cambios en el clausulado actual.
- ✓ Redefinición de algún aspecto de diseño.
- ✓ Sondeo de mercado de aspectos concretos.
- ✓ Redacción final de pliegos definitivos.
- ✓ Coordinación de concursos y colaboración

La propuesta define los plazos de actuación.

La propuesta muestra solvencia y un conocimiento adecuado, cumple con los requisitos exigidos. Pero la exposición de las medidas planteadas para revisar la situación actual de las pólizas vigentes y la preparación para contratar las nuevas, es algo breve. Deberían haberse ampliado ciertos conceptos que aportaran una visión más completa y reforzara la claridad y el planteamiento general.

Se asigna una puntuación de 7 puntos, no alcanza un nivel sobresaliente, ya que aún podría profundizar en algunos aspectos o incorporar elementos innovadores que refuercen su impacto.

### ▪ **Asesoramiento para la contratación de nuevas pólizas, durante los procesos de licitación de nuevos contratos, pautas de negociación con las compañías aseguradoras (hasta 12 puntos).**

La propuesta de PIB GROUP, vuelve apoyarse en el conocimiento que el licitador tiene de la CRTVE.

PIB GROUP recomienda la contratación de nuevos riesgos específicos:

- ✓ Responsabilidad Civil Profesional.
- ✓ Póliza para los “ciber riesgos”
- ✓ Póliza para accidentes de especial riesgo y sensibilidad

La propuesta es coherente, demuestra solvencia técnica y un conocimiento adecuado del ámbito de la contratación de nuevas pólizas. Se valoran positivamente las recomendaciones planteadas para contratarlas.

El desarrollo resulta algo escueto y generalista, con escasa concreción en la descripción de los medios, procedimientos y acciones previstas.

Aunque la propuesta demuestra conocimiento del servicio, la falta de detalle técnico limita la posibilidad de valorar en profundidad la eficacia de las medidas planteadas. Por tanto, se asigna una puntuación de 7 puntos.

▪ **Gestión y tramitación de reclamaciones y siniestros, protocolo de actuación (hasta 14 puntos).**

La propuesta de PIB GROUP para la gestión de siniestros es clara, coherente y bien estructurada, aunque se echa en falta un mayor nivel de detalle en algún apartado técnico

Para PIB GROUP la siniestralidad es la fase crítica y la esencia de un contrato de seguro.

Clasifica la siniestralidad en tres grupos:

- ✓ Prestaciones: Comunicación ágil entre asegurado y compañía. Por ello recomiendan en los ramos de automóviles, asistencia sanitaria, asistencia en viajes, gestión directa con el asegurado/usuario ya la compañía aseguradora. Si una situación se complica intervienen. Control total sobre los datos de siniestralidad.
- ✓ Siniestros: Obligación de pago de indemnización por la compañía de seguros. Actuación de la correduría total.
- ✓ Incidencias: Puede existir obligación de pago de indemnización, aunque no exista reclamación, pero hay indicios de que pueda producirse.

La propuesta describe detalladamente y con precisión la operativa para tramitar los siniestros con carácter general, desde la ocurrencia del mismo, hasta su cierre.

Contempla la elaboración de un manual de gestión específico al que se debe dar la máxima divulgación.

Proponen un análisis continuo de la siniestralidad, esto será muy favorable para la CRTVE, para mejorar la prevención de riesgos y tomar decisiones informadas en futuras licitaciones o renovaciones de pólizas.

Además, constituye un indicador de buena práctica técnica y de madurez en la gestión del riesgo dentro de cualquier organización.

PIB GROUP pondrá a disposición de la gestión de los siniestros sus dos grandes divisiones: siniestros nacionales y siniestros internacionales. En ambos casos cuentan con profesionales cualificados y especializados según la materia, para dar el mejor servicio.

PIB GROUP se compromete a realizar la gestión, control y seguimiento de los siniestros con cobertura del Consorcio.

PIB GROUP en su propuesta describe el tratamiento de los siniestros bajo franquicia y reclamación a terceros.

La CRTVE contará con la colaboración del Comité de Siniestros complejos, compuesto por los diferentes responsables de los ramos.

Este apartado se valora con 12 puntos, Se le asigna una puntuación inferior a la mejor valorada, atendiendo a que su nivel de desarrollo y especificidad, aunque correcto, resulta menos completo y diferenciador que el de la oferta con mayor puntuación.

▪ **Organización técnica del servicio: equipo de trabajo y experiencia profesional del equipo específico, medios adicionales y la experiencia y formación por encima a lo requerido (hasta 12 puntos).**

PIB GROUP propone un equipo de trabajo con una trayectoria profesional que supera ampliamente los requisitos mínimos exigidos en este procedimiento. Sus integrantes acumulan más años de experiencia que los exigidos en el procedimiento en funciones directamente relacionadas con el objeto del contrato, habiendo participado en proyectos del sector asegurador.

Asimismo, el equipo cuenta con formación especializada y perfiles multidisciplinares, lo que garantiza una capacidad técnica y operativa idónea para la correcta ejecución de las tareas previstas.

En la propuesta definen las responsabilidades que asumirán cada uno de los componentes del equipo. Para la CRTVE esto es importante ya que se garantiza que durante la ejecución del contrato habrá claridad y coordinación de las responsabilidades y expectativas, habrá mayor eficiencia y control.

Este apartado se valora con 11 puntos, reúne las condiciones técnicas para ser considerada una opción muy buena, pero a diferencia de otras propuestas se hecha menos no disponer de una unidad especializada en sector público.

**5. CUADRO RESUMEN DE LAS PUNTUACIONES**

	OFERTAS				
	PUNTUACIÓN MÁXIMA	MARSH	HOWDEN	AON	PIB GROUP
ESTUDIO PREVIO Y PLAN DE SEGUROS	12	11	10	9	7
CONTRATACIÓN DE NUEVAS PÓLIZAS	12	12	11	10	7
GESTION DE SINIESTROS	14	13	13	13	12
EQUIPO DE TRABAJO	12	12	12	12	11
	<b>50</b>	<b>48</b>	<b>46</b>	<b>44</b>	<b>37</b>