

## **INFORME TÉCNICO MOTIVADO SOBRE CONTENIDO DEL SOBRE NÚM 2 SEGURO DE LA CONTRATACIÓN DEL SEGURO DE RIESGOS PATRIMONIALES DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE OURENSE – LOTE 1 -**

### **INTRODUCCIÓN**

El presente informe tiene como finalidad presentar el criterio técnico de Grupo PACC, en calidad de mediador de Diputación Provincial de Ourense, sobre las ofertas valorables mediante la aplicación de criterios de juicios de valor, presentadas por las aseguradoras que han licitado el contrato de **la póliza de seguro de riesgos patrimoniales de bienes muebles e inmuebles de la Diputación de Ourense – LOTE 1-**.

### **PROCEDIMIENTO DE TRABAJO**

De cara a ofrecer un correcto asesoramiento técnico a la mesa de contratación pasamos a exponer, según nuestros criterios profesionales, un **análisis** sobre los criterios de adjudicación reflejados en la cláusula XIV.- Criterios de adjudicación, bajas anormales o desproporcionadas y desempates.

### **ASEGURADORAS PRESENTADAS**

De acuerdo con la documentación entregada por la Mesa de Contratación las Aseguradoras que han licitado a este concurso público mediante procedimiento abierto han sido:

- HELVETIA COMPAÑÍA SUIZA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE SEGUROS Y REASEGUROS, en adelante HELVETIA.

### **APLICACIÓN DE CRITERIOS**

#### **a. Presentación de criterios**

A continuación, se presenta textualmente los criterios de adjudicación reflejados en la cláusula XIV.- Criterios de adjudicación, bajas anormales o desproporcionadas y desempates para el LOTE 1.

## **CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN LOTE 1:**

1.- Los criterios dependientes de un juicio de valor se ponderarán de 0 a 47 puntos, con el siguiente detalle:

- Plan de actuación y tramitación de siniestros: se valorará de 0 a 10 puntos, a juicio motivado de los servicios técnicos provinciales
- Otras coberturas/límites o alcance de las garantías complementarias al pliego

de prescripciones técnicas, no valorables en los demás criterios de adjudicación y que supongan un beneficio para el asegurado: se valorará de 0 a 9 puntos, a juicio motivado de los servicios técnicos provinciales

- Estudio de menores exclusiones/limitaciones/especificaciones: se valorará de 0 a 8 puntos, a juicio motivado de los servicios técnicos provinciales
- Ampliación de cobertura para los riesgos marcados con \* en el Anexo I al PPT: se valorará de 0 a 20 puntos, a juicio motivado de los servicios técnicos provinciales

La valoración de cada uno de los aspectos anteriormente descritos ofertados por los licitadores, se realizará según las siguientes calificaciones:

• **Muy buena:** cuando se realice un estudio detallado del aspecto en cuestión y se proponga una oferta que aporte alta calidad, precisa y bien definida. Le podrá corresponder hasta puntuación máxima en la valoración de cada aspecto.

• **Buena:** cuando el estudio y propuesta en relación al elemento a valorar sea detallado y se propongan algunas actuaciones que aporte calidad. Le podrá corresponder una puntuación de hasta  $\frac{3}{4}$  de la máxima en la valoración de cada aspecto.

• **Regular:** cuando se limite a una somera oferta de servicio y/o se realicen propuestas de calidad escasas y/o poco precisas. Le podrá corresponder una puntuación de hasta  $\frac{2}{4}$  de la máxima en la valoración de cada aspecto.

• **Mala:** cuando únicamente expresa en su propuesta alguna mejora poco significativa y precisa. Le podrá corresponder una puntuación de hasta  $\frac{1}{4}$  de la máxima en la valoración de cada aspecto.

• **Muy mala:** cuando no oferta o no concreta los apartados objeto del contrato, no introduce ningún elemento de calidad para el asegurado y/o no se ajustan al objeto del mismo. Le corresponderá 0 puntos.

## **b. Aplicación de criterios**

Inicialmente se facilita un número de teléfono de atención 24 horas y dos contactos de interés ubicados en la sede social en Sevilla (como responsable de siniestros y asesoría jurídica y atención al cliente), si bien no especifican los compromisos o responsabilidades específicas para este contrato. Se indica oficina en Orense para "cualquier gestión" si bien no detalla cual es el tipo de servicio que prestaría y/o su autonomía.

### **Plan de actuación y tramitación de Siniestros (hasta 10 puntos)**

No especifica el personal y medios que propone la aseguradora. Detalla compromisos que en todo caso corresponden al mediador y por lo tanto no pueden valorarse al no ser ejecutados por el licitador. En la metodología se cita una actuación inicial a llevar a cabo por la Diputación, la recogida de datos necesaria que debería facilitar la Diputación y posteriormente se incide en la gestión del mediador de seguros citando algunos plazos de referencia, como por ejemplo un plazo de 7 días para el abono de siniestros si constaba toda la documentación, si bien se indica que en caso de no abonarse tendría que ser el mediador el que reclame el pago y los motivos del retraso.

En siniestros de mayor cuantía (sin especificar qué cuantía) o complejidad, indica la necesidad de intervención de perito y si bien se citan algunos plazos de referencia como 48 horas, en caso de no contactar se indica que se reclame con urgencia. No se fijan compromisos de plazos máximos ni comunicaciones proactivas por la aseguradora sin contactar o reclamar para el avance de la gestión del siniestro.

Respecto al pago del siniestro se indica que la premisa sería realizarlo en el menor plazo posible pero no fija compromisos.

*En lo relativo a la liquidación indica que sería el mediador del seguro que se ocuparía "de hacer efectivo en el plazo más breve posible de la indemnización", siendo esta una obligación del asegurador.*

Respecto al cierre y reapertura de siniestros se indica que siempre con acuerdo de la Diputación, no indica la casuista en caso de desacuerdo o que circunstancias aconsejaría la reapertura iniciando de nuevo el procedimiento de siniestro.

En los medios personales y materiales se citan los que corresponderían al mediador de seguros ubicado en una oficina de Madrid, no se detallan los medios adscritos a este contrato por parte del licitador. El pliego técnico indica que al menos debe facilitarse nombre y apellidos y contacto telefónico directo/email del equipo mínimo para la atención de este contrato fijando una persona para la coordinación de este y un gestor de siniestros e incidencias, no aparece como indicado:

**2.14 MEDIOS PERSONALES**

Los licitadores deberán contar con un equipo de atención con carácter **mínimo** para la atención de este contrato (en horario laboral **mínimo** de 9h a 14h), del que deberán facilitar nombre y apellidos, contacto telefónico directo y email a requerimiento del responsable del contrato. Cualquier variación ya sea temporal o permanente de este personal deberá ser comunicada por medio fehaciente.

	Nombre y apellidos	Teléfono directo	Email
Coordinador del contrato			
Gestor de siniestros e incidencias			
Email para notificaciones electrónicas de siniestros para este contrato	No procede	No procede	

El punto de la memoria "4.-Resumen" no concreta las actuaciones.

*En grandes siniestros de gran impacto económico se menciona los siniestros consorciables o incendios y se indica que como actuaciones adicionales se acompañaría al perito en su visita para agilizar la organización del siniestro, pero no se detalla y más adelante se indican que los siniestros consorciables serían gestionados por el mediador y no el licitador. La información es contradictoria.*

En base a lo anterior, la calificación es mala, considerando muy poco significativas las aportaciones en este apartado.

**PUNTUACIÓN: 1,00 punto.**

**Otras coberturas/límites o alcance de las garantías complementarias al pliego de prescripciones técnicas, no valorables en los demás criterios de adjudicación y que supongan un beneficio para el asegurado (hasta 9 puntos)**

Se oferta un incremento del 15% en todos los sublímites.

*Respecto a las garantías de servicios se indican como adicionales al pliego sin embargo ya están recogidas en el pliego técnico en su punto 2.6.10 para los siniestros derivados de hechos accidentales, tanto cerrajería, como fontanería y electricidad, sin tope de horas frente a 3 horas que incluye en su oferta. Este aspecto más que una ampliación limita el servicio tras verificación con el responsable del contrato en Diputación.*

El apartado genérico de envió de profesionales sí especifica que sería ante cualquier necesidad, no necesariamente hechos accidentales e incluiría el desplazamiento.

Lo referente a ambulancias para asegurados, no se tiene en cuenta puesto que los asegurados son personas jurídicas.

*Lo referente a personal de vigilancia indica que se enviaría de urgencia en caso de siniestro cubierto por un máximo de 48 horas. El pliego técnico incluye los gastos de*

*vigilancia en los que se deba incurrir razonablemente hasta proteger los bienes ante cualquier otro daño, fijar un máximo de 48 horas limitaría el contenido esencial del servicio.*

Respecto a la garantía de servicios la normativa establece que el periodo mínimo es de tres meses, por lo que no se valora.

*En base a lo anterior, se consideran que existen incoherencias respecto al pliego técnico en la asistencia cubierta por máximo de 3 horas.*

La ampliación de sublímites del 15% se considera que mejora la calidad escasamente pero sí es valorable.

**PUNTUACIÓN: 2,50 puntos.**

**Estudio de menores exclusiones/limitaciones/especificaciones (hasta 8 puntos)**

El apartado específico de exclusiones que introduce el licitador se corresponde con la práctica habitual del mercado, no cita con redacciones similares exclusiones ya previstas en pliego técnico si bien tampoco especifica que las elimine. Especifica que al cubrirse hechos accidentales, súbitos e imprevistos las averías debidas al desgaste no quedan amparadas, también esto es habitual en el mercado asegurador.

En base a lo anterior, la calificación es muy mala, dado que no se introduce en este apartado ningún elemento que implique mayor calidad técnica al contrato.

**PUNTUACIÓN: 0,00 puntos.**

### 3 Exclusiones

17

PUTACIÓN PROVINCIAL DE OURENSE: Memoria de  
nuestros



No se garantiza por estas Condiciones cualquier clase de evento derivado directa o indirectamente de:

1. Dolo o culpa grave del Asegurado.
2. Actos político - sociales o sobrevenidos con ocasión de alborotos populares, motines, huelgas, disturbios internos y sabotaje.
3. Guerra civil o internacional, haya o no mediado declaración oficial, levantamientos populares o militares, insurrección, rebelión, revolución y operaciones bélicas de cualquier clase.
4. Erupciones volcánicas, huracanes, trombas, terremotos, temblores de tierra, maremotos, embates del mar, desbordamientos de ríos y corrimientos de tierra.
5. Acontecimientos calificados por el poder público de "catástrofe o calamidad nacional".
6. Reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radioactiva.

Se entiende por hecho accidental, todo hecho externo, independiente de la voluntad del Asegurado, lo cual excluye, todo tipo de averías debidas a causas intrínsecas y desgaste, uso o deterioro natural. Tampoco tendrá la consideración de hecho accidental la falta de suministro eléctrico o de agua.

Se entenderá por reparación de urgencia la estrictamente necesaria para evitar más daños y dar una solución provisional al problema.

### **Ampliación de cobertura para los riesgos marcados con \* en el Anexo I al PPT (hasta 20 puntos)**

El licitador oferta garantía de robo con la franquicia estipulada para estos riesgos.

**Para los riesgos marcados con \* en el Anexo I a mayores de las garantías de Incendio, rayo y explosión con franquicia de 10.000 € se incluirá a mayores la garantía de Robo con la misma franquicia.**

Se considera que esta cobertura añadida con franquicia de 10.000 euros, por la tipología de siniestros ocurridos con anterioridad ofrecería una mejora poco significativa pues la probabilidad de siniestros de robo de cuantía superior a 10.000 euros por siniestro es baja según experiencia anterior. Se puntúa en consecuencia.

**PUNTUACIÓN: 5,00 puntos.**

**c. Aspectos a considerar**

Revisada la memoria contiene algunos puntos que antes sería conveniente en todo caso aclarar antes de una posible adjudicación, en el propio informe se marcan en cursiva.

**d. Conclusiones**

En base a cuanto antecede, GRUPO PACC somete a la Mesa de Contratación los resultados de puntuación **(total 8,50 puntos)** para los criterios establecidos en el resumen anterior, quedando a disposición de Diputación de Ourense para cualquier aclaración.

Sevilla, a 21 de junio de 2024.

Fdo: Elisa Isabel Delgado Arévalo  
Directora técnica y de Sector Público