

## ANEXO JUSTIFICATIVO

### 1. Manual (ejemplo) del Programa Anual de seguros de CPEN (máximo 10 puntos)

El licitador deberá incluir un modelo (a modo de ejemplo) de Manual del Programa Anual de Seguros.

El manual deberá corresponderse lo más fielmente posible con el modelo de documento que se entregaría anualmente a cualquiera de las sociedades del Grupo con el objeto de informar respecto de las pólizas existentes, características, procedimientos en caso de siniestro, otra información relevante, etc.

Para la elaboración del modelo el licitador podrá utilizar como base la información de la situación actual de coberturas de riesgos contratadas (consultar anexo I de las Condiciones Técnicas) y completar con información adicional teórica (por ejemplo, el alcance/coberturas y límites concretos de las pólizas).

Se valorará la calidad del manual y la aportación de valor añadido, teniendo en consideración la estructura propuesta (que responda al alcance establecido en las Condiciones Técnicas, poniendo de manifiesto lo más relevante y de forma alineada con el objetivo del trabajo presentación ordenada y coherente a los contenidos y facilidad de consulta (operativa e intuitiva): hasta 10 puntos.

### **MARSH**

La entidad presenta dos ejemplos de manual del programa anual de seguros (CPEN y NASUVINSA) que responden de manera ordenada y coherente a la estructura y alcance de los servicios: Tienen en cuenta la estructura actual de las pólizas, distinguiendo entre seguros centralizados y no centralizados.

Dentro de los seguros centralizados distinguen seis lotes, los cuales se explican de forma clara y detallada, incluyendo información sobre las pólizas (aseguradora, coberturas, límites, asegurados y franquicia), equipo de servicio de la entidad, servicios de administración de pólizas y una propuesta de reuniones de seguimiento. Asimismo, se presenta un protocolo de siniestro muy completo e intuitivo, que refleja de forma clara las obligaciones o tareas de las partes cuando tiene lugar un siniestro, plazos para los pagos, reuniones, acciones concretas para la gestión de siniestros, tramitación de siniestros pendientes o problemáticos y prevé la creación de una comisión de seguimiento y control.

El informe presenta la información de forma ordenada y estructurada por secciones, lo cual facilita de forma operativa e intuitiva su consulta.

La información económica es muy completa y se presenta desglosada en formato tabla, incluyendo información de dos anualidades y la variación de un año a otro en términos absolutos y relativos (que se entiende muy útil para analizar la información de forma rápida).

La tabla refleja también la prima total por lote, por año y desglosa el importe de la prima en renovación y regularización.

La información de cada póliza es muy completa y recoge lo relevante en todas ellas. Respecto a las pólizas no centralizadas, desarrolla una de ellas de forma muy completa. A pesar de que por importe es la más importante, existen contratadas otras pólizas no centralizadas que se mencionan, pero no se explican, por lo que en el manual se echa el mismo detalle en el resto de pólizas.

El contenido se presenta en un formato homogéneo, siguiendo siempre el mismo orden y estructura, lo que hace que el programa resulte atractivo, amigable y fácil de consultar. No se aprecian incoherencias en su contenido.

En términos generales, es un informe de calidad. Pone de manifiesto de forma clara y precisa las cuestiones más relevantes del programa de seguros, lo cual es de gran utilidad para quien necesite consultar algún aspecto del mismo.

**9 puntos**

### **AON**

En cuanto a la estructura, la entidad presenta un modelo de manual del programa anual de seguros que tiene en cuenta la estructura actual de las pólizas y el alcance de los servicios: Distingue entre pólizas centralizadas e individuales (y dentro de las pólizas centralizadas los ramos correspondientes), se resumen las pólizas, se aborda información sobre el contenido técnico de las mismas, protocolo para administración de las pólizas y protocolo para la gestión de siniestros.

En cuanto al orden del informe, no se enumeran los capítulos o apartados, lo cual no facilita la localización del contenido y genera algo de confusión.

Respecto al formato, el informe no es homogéneo. En algunas pólizas, la información se presenta en formato de tabla (lote 3, lote 4 o lote 5), en otros se presenta por puntos, guiones o letras (lote 1 o lote 6), de manera que no se sigue un criterio único a la hora de presentar la información.

Este formato hace que en ciertas partes sea poco operativa e intuitiva la consulta, además de poco atractivo.

Respecto al contenido, la información económica recogida en el cuadro resumen de las pólizas se entiende de poca utilidad. La misma, aporta información de cuatro anualidades, algo que puede ser excesivo en un programa de seguros anual. Se recogen los importes de cada póliza un importe total por año, sin reflejo alguno del total por lote o la variación de un año otro, cuestiones que son relevantes en un informe de este tipo.

En algunas pólizas se incluye información relevante como compañía, número de pólizas y asegurados y en otras no, como es el caso de la póliza de previsión social, que no identifica los números de pólizas ni quién se entiende por asegurado.

Respecto a las pólizas individuales, la información que se aporta es muy escasa y diferente en cada caso. En algunas, como la póliza de transportes, se identifica el interés asegurado, ámbito geográfico, facturación, franquicia y límites, mientras que en otras como Accidentes UTE y Segunda Capa Responsabilidad Civil, solo se indica la suma asegurada.

En el apartado “procedimientos para la administración de los contratos” se aprecia falta de coherencia. Por un lado, se dice que personas de contacto *son las que se indican a continuación, quedando a su disposición en cualquier caso el gestor del contrato Rafael Laguillo* y el director Jesús Garralda y, sin embargo, en los puntos que siguen no se indican las personas de contacto que “iban a indicarse a continuación”, a excepción de la póliza de responsabilidad civil D&O, donde se indica que el interlocutor para la administración de dicho contrato es Rafael Laguillo, así como Raquel Elizalde (lo cual no es coherente ya que su función en el equipo es la gestión de siniestros)

El procedimiento para la administración de contratos y gestión de siniestros es muy escaso y se limita a indicar qué documentación hay que aportar e incluso en algunas pólizas se hace por remisión a otras.

**4 puntos**

## **2. Informe (modelo) de resumen ejecutivo anual del Programa de Seguros (máximo 10 puntos)**

El licitador deberá incluir un modelo (a modo de ejemplo) de informe resumen ejecutivo anual del programa de seguros, en formato papel.

El manual deberá corresponderse lo más fielmente posible con el modelo de documento que se entregaría anualmente a CPEN, como responsable de la gestión y seguimiento del contrato, con el objeto de informar respecto del estado de las pólizas, comparación con el año anterior, indicadores y conclusiones, otra información relevante, etc.

Para la elaboración del modelo el licitador podrá utilizar como base la información sobre relación y características de las entidades incluidas (consultar Condiciones Técnicas, apartado 5 y links con información complementaria) y la situación actual de coberturas de riesgos contratadas (consultar Condiciones Técnicas, apartado 6) y completar con información adicional teórica (por ejemplo, importes por póliza, indicadores, etc.).

Se valorará la calidad del informe y su aportación de valor añadido al objeto de facilitar la toma de decisiones de gestión por parte de CPEN, teniendo en consideración la presentación ordenada, contenidos coherentes, indicadores clave, etc.

### **MARSH**

La entidad presenta un modelo de informe estructurado en dos partes: Resumen ejecutivo “Detallado por sociedades” e “Informe de siniestralidad”

El primero de los informes se estructura a su vez en “Resumen general”, “Detalle por lotes” y “Detalle global y reparto por sociedades”

En el primero de los apartados, resumen general, se aporta la información más relevante de las gestiones y mejoras realizadas durante el año, información que se entiende muy útil e interesante. Asimismo, se aporta un histórico de las pólizas contratadas (centralizadas y no centralizadas) aportando en el ramo centralizado información por sociedad, tipo de póliza y comentarios con los motivos principales de la variación, lo cual facilita su comprensión y permite ver una foto completa y coherente del programa de seguros de todo el grupo.

Respecto al resto de apartados, detalle por lotes y detalle por sociedad, se ofrece una información bien ordenada y estructurada, con un contenido claro y coherente. Al abordar la información económica de forma desglosada por sociedad y tipo de póliza, incluyendo

renovaciones, regularizaciones y variaciones, se facilita el análisis y la toma de decisiones de gestión.

El segundo de los informes, recopila indicadores clave sobre la siniestralidad en los tres últimos años por sociedad y tipo de siniestro. La información se presenta primero de forma gráfica, lo cual permite tener una imagen global del reparto tanto por sociedades como por tipo de siniestro, para a continuación presentarse de forma desglosada en una tabla con información relevante para la toma de decisiones (sociedad, fecha, descripción, tipo de siniestro, situación y pagos)

Los informes recogen información relevante, sin sobrecarga ni mezcla de información. El contenido de las tablas y gráficos se presenta en un formato homogéneo y siguiendo siempre el mismo orden secuencial de sociedades y lotes, lo cual ayuda a su consulta y facilita su lectura y comprensión. En resumen, se trata de unos informes de calidad que facilitan la toma de decisiones de gestión.

**10 puntos**

### **AON**

Se presenta un informe estructurado en dos partes: “Detalle de pólizas contratadas” e “Informe de Siniestralidad”. Dentro del detalle de pólizas, se presenta un resumen económico del contrato, comentarios sobre la renovación y resumen de pólizas por sociedad.

Comenzando con el resumen económico, se presenta una primera tabla de pólizas centralizadas que recoge el importe por ramo lo largo de 4 anualidades (sin mencionar las sociedades) y, a continuación, en la tabla resumen de pólizas individuales se recogen los importes por sociedades a lo largo de 3 anualidades. Por último, en este apartado figura una tercera tabla desglosada por sociedad y tipo de póliza, pero que no hace mención al periodo al que corresponde.

Esta forma de presentar la información carece de coherencia, lleva a la confusión y no resulta útil para la toma de decisiones.

Similar ocurre en los apartados que siguen. Los datos sobre renovación de pólizas aparecen desglosados por sociedad y año. En algunos lotes (Responsabilidad civil D&O, Daños Materiales, Responsabilidad Civil General Responsabilidad civil profesional) aportan datos de las primas de los años 2020-2023, mientras que en otros (Automóviles y Previsión Social) solo se ofrecen datos de las primas de 2023. Existe falta de uniformidad en la presentación de los datos, algo que es confuso y que no ayuda a conseguir los fines de un informe de resumen ejecutivo anual.

Respecto al apartado de siniestralidad, sigue dándose una falta de uniformidad. Por cada lote la información se presenta de distinta manera. Por ejemplo, en daños materiales se presenta por un lado una tabla con causas, nº de siniestros e indemnización a lo largo de 3 anualidades junto con un total, para a continuación presentarse una tabla por sociedades que no indica a que periodo corresponde, generándose confusión.

Esta falta de uniformidad es apreciable en todo el informe. Ni siquiera se sigue el mismo orden de secuencia de las sociedades en las tablas, lo cual dificulta la comprensión y lectura de los datos.

Analizando el contenido, el informe no recoge indicadores clave. Las tablas no reflejan la variación de un periodo a otro, algo que es fundamental en un informe de estas características y que facilita la toma de decisiones.

En el informe de siniestralidad, no se presentan datos de siniestralidad por sociedad en el último ejercicio donde se pueda ver el detalle, en coherencia con un informe anual. La información se presenta por tipo de siniestro, sin mención a las sociedades (a excepción del ramo de daños materiales y responsabilidad civil general), por lo que no ayuda para la toma de decisiones.

En conclusión, el informe no incluye indicadores clave, gráficos de evolución y presenta una evidente falta de uniformidad en la estructura. Utiliza diferentes periodos de datos que hace que el contenido sea poco coherente entre sí y dificulte su comprensión.

**3 puntos**

**3. Justificación organizativa para el asesoramiento y diseño del plan de seguros (máximo 10 puntos)**

Se incluirá la relación de personal exclusivamente del equipo de trabajo mínimo exigido establecido en el apartado 4 de las Condiciones Técnicas (nombre y apellidos, % de dedicación específica a la gestión y asesoramiento de pólizas –o si tienen dedicación total-, cuáles son sus cualidades/competencias exclusivamente relacionadas con la gestión y asesoramiento de pólizas y por qué dichas personas van a prestar un servicio de calidad), al objeto de cumplir con el criterio de valoración establecido en la estipulación correspondiente (23.3).

La relación de personal no podrá incluir personas adicionales al equipo mínimo exigido.

Se valorará la adecuada justificación de la organización de las personas encargadas de realizar el asesoramiento y diseño del plan de seguros (quiénes, cuáles son competencias y cualidades y por qué dichas personas organizadas de esa forma van a prestar un servicio de calidad).

En especial, se tendrá en cuenta la adecuación del perfil de las personas (su formación y/o experiencia) y sus conocimientos en coberturas corporativas/grandes clientes, el sector administración, y los riesgos concretos en función de las características de las ramas de seguros y características de las sociedades a atender (número, sector/actividades, siniestralidad, etc), al objeto garantizar una atención de calidad, respuesta ágil y resolutive, para los servicios concretos solicitados por CPEN.

**MARSH**

Se presenta un equipo de trabajo integrado por un director, un gestor de contratos y un gestor de siniestros.

Se describe la formación y experiencia de los miembros del equipo, alineadas con las funciones y responsabilidades a asumir, aunque se echa en falta mayor concreción en relación a las competencias individuales en coberturas y riesgos concretos relacionados con las características de las ramas de seguros y sociedades a atender.

La propuesta recoge las funciones y responsabilidades de cada uno de los miembros del equipo en el asesoramiento y diseño del plan de seguros. Se desarrollan las distintas etapas del plan de seguros, identificando las tareas a realizar y quién hace qué en cada una de ellas, quedando claro la propuesta organizativa, el grado de dedicación de cada uno (la práctica totalidad la

asume el gestor de contratos), dejando constancia de la suficiencia de recursos y la adecuación a las necesidades.

**9 puntos**

#### **AON**

Se presenta un equipo integrado por un director, un gestor de contratos y una gestora de siniestros.

Se describe la formación, experiencia y competencias individuales de cada uno de los perfiles en coberturas corporativas, grandes clientes, sector administración y riesgos concretos en función de las características de las ramas de seguros y características de las sociedades a atender atendiendo al número, sector y siniestralidad; estando los perfiles muy alineados con las funciones y responsabilidades a asumir.

A pesar de exponer de forma correcta la idoneidad de los perfiles propuestos en cuanto a competencias individuales, la propuesta no profundiza en las responsabilidades concretas de cada uno de ellos en el asesoramiento y diseño del plan de seguros.

Aunque concreta porcentajes estimados de dedicación, resulta destacable que, para las funciones de asesoramiento y diseño del plan de seguros: para el gestor de siniestros, se estime la misma dedicación que para rol de gestor de contratos y el doble de dedicación que la estimada para el director; no resultando coherente al objeto de garantizar una atención de calidad.

**5 puntos**

#### **4. Justificación organizativa para la gestión de siniestros (máximo 10 puntos)**

Se incluirá la relación de personal en la sede/delegación previsto y/o potencialmente disponible para atender, gestionar y administrar siniestros (indicando: nombre y apellidos, % de dedicación específica a la gestión de siniestros –o si tienen dedicación total-, cuáles son sus cualidades/competencias exclusivamente relacionadas con la gestión de siniestros y las áreas de actividad de las sociedades); así como su organización y justificación de por qué dichas personas organizadas de esa forma van a prestar un servicio de calidad, al objeto de cumplir con el criterio de valoración establecido en la estipulación correspondiente (23.4).

La relación de personal podrá incluir personas adicionales al equipo mínimo exigido y en ningún caso se deberá incluir ninguna cualidad/competencia o responsabilidad que no esté directamente relacionado con la gestión y administración de siniestros.

Se valorará la adecuada justificación de la organización de las personas encargadas de atender y gestionar los siniestros desde la sede/delegación propuesta (quiénes, cuáles son competencias y cualidades y por qué dichas personas organizadas de esa forma van a prestar un servicio de calidad).

En especial, se tendrá en cuenta la adecuación del número de personas, así como sus conocimientos y experiencias concretas en función de las características de las ramas de seguros y sociedades a atender (número, sector/actividades, siniestralidad, etc), capacidad de garantizar una atención y respuesta ágil y resolutive, situaciones de urgencia o excepcionales, casos de contingencia y/o bajas en el equipo, etc.

#### **MARSH**

Se propone un equipo de gestión directa de siniestros liderado por el gestor de siniestros propuesto en el equipo mínimo, junto con otras dos personas con dedicación específica a la gestión de siniestros, todos ellos en la oficina de pamplona, así como la participación del director del equipo en los siniestros de mayor relevancia. Todo ello se considera idóneo para dar una respuesta ágil y resolutive a los distintos siniestros, así como atender situaciones de urgencia o casos de contingencia.

Se describe la formación y experiencia de los miembros del equipo, alineadas con las funciones y responsabilidades a asumir, aunque se echa en falta mayor concreción en relación a las competencias individuales en coberturas y riesgos concretos relacionados con las características de las ramas de seguros y sociedades a atender.

Cada una de las personas propuestas son especialistas en siniestros concretos, lo cual contribuye a una mejor calidad en la prestación del servicio. Concretamente, proponen un responsable principal, encargado de coordinar todas las reclamaciones o siniestros imputables al programa de CPEN, así como gestionar las reclamaciones correspondientes a pólizas de responsabilidad civil, D&O y responsabilidad profesional; una persona encargada de la gestión del equipo en resolución de siniestros relacionados con pólizas de daños materiales y ciber riesgos y otra persona encargada de siniestros imputables a pólizas de vehículos y riesgos personales. Junto a estas tres personas, se incluyen dos personas por cada ramo, que están en otro centro de trabajo, pero con dependencia y posibilidad de intervenir en su caso; dejando constancia de la suficiencia de recursos y la adecuación a las necesidades.

**9 puntos**

#### **AON**

Se propone un equipo de gestión de siniestros formado por las personas que integran el equipo mínimo de trabajo (director de proyecto, gestor de contratos y gestora de siniestros). A ellos se les une como apoyo un técnico de la oficina en Pamplona, el director del departamento de siniestros de la zona norte y una persona del departamento de siniestros de la zona norte.

Se identifica la formación, experiencia y competencias individuales de cada uno de ellos, teniendo en cuenta las características de las ramas de seguros y sociedades a atender; estando los perfiles alineados con las funciones y responsabilidades a asumir.

A la vista de las funciones descritas, llama la atención el rol compartido que tienen el gestor de contratos y gestor de siniestros: “La Gestora de Siniestros realiza su trabajo muy de la mano con el Gestor del Contrato, por lo que las funciones comentadas para el Gestor de Siniestros serán los mismos que para el Gestor del Contrato”. No termina de quedar clara la justificación de la organización del equipo de trabajo. Ambos desarrollan las mismas funciones, sin identificar cómo se coordinan.

Además, aunque concreta porcentajes estimados de dedicación, resulta destacable que: en el caso del gestor de siniestros, se estime la misma dedicación que para el asesoramiento y diseño del plan de seguros; que el rol de gestor de contratos tenga la misma dedicación que la gestora de siniestros cuando se ha dicho que esta última asume además las tareas administrativas; que para ambos (gestor de siniestros y gestor de contratos) se estime únicamente el doble de dedicación que la planteada para el rol de director; no resultando coherente al objeto de garantizar una atención de calidad para la gestión de siniestros.

**5 puntos**

**CUADRO RESUMEN PUNTUACIÓN CRITERIOS 1-4**

|       | Criterio 1 | Criterio 2 | Criterio 3 | Criterio 4 | Total |
|-------|------------|------------|------------|------------|-------|
| MARSH | 9          | 10         | 9          | 9          | 37    |
| AON   | 4          | 3          | 5          | 5          | 17    |