



ACTA Nº2 DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DE LA LICITACIÓN DEL CONTRATO DE UN SEGURO DE VIDA PARA EL PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA Y SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS PARA EL AÑO 2026 Y 2027

1. CONSTITUCIÓN DE LA MESA

En Pamplona, siendo las 9:30 horas del día 20 de febrero de 2026, se reúne la Mesa de contratación designada para el procedimiento de contratación señalado, de conformidad con lo previsto en los correspondientes Pliegos reguladores, para realizar las siguientes actuaciones:

- Presentación y, en su caso, aprobación del informe de valoración de los criterios cualitativos sujetos a juicio de valor (sobre B).
- Apertura sobre C y asignación de la puntuación correspondiente.

La Mesa está constituida por las siguientes personas:

- Presidente: Pedro Jiménez Palacios, Director del Servicio de Régimen Jurídico y Previsión Social.
- Vocales:
- Vicente Lizaso Bacaicoa, Jefe de la Sección de Montepíos y Beneficios Sociales.
- María Concepción Saiz Cubillo, Administrativa de la Sección de Montepíos y Beneficios Sociales.
- Fernando Hipólito Ojeda, Interventor Delegado del Departamento de Hacienda y Política Financiera en el Departamento de Interior, Función Pública y Justicia.
- Pablo Sánchez González, Representante de la Junta de Contratación Pública.
- Secretario: Mario González González, Técnico de Administración Pública (rama jurídica) de la Dirección General de Función Pública.

Las asistentes manifiestan de forma expresa la no concurrencia de ninguna de las causas de abstención o recusación establecidas en la legislación reguladora del procedimiento administrativo, así como la inexistencia de causas de un interés financiero, económico o personal que comprometa su imparcialidad e independencia en el contexto de este procedimiento de contratación.

Comunican su falta de asistencia el Vocal representante de la Junta de Contratación Pública, Pablo Sánchez González, así como la Vocal suplente de la referida Junta, Sandra Santesteban Oroz, por tener previamente asignada una cita para la práctica de prueba en procedimiento judicial.

Asiste como Asesor externo, con voz y sin voto don Jesús Garralda Oteiza, en representación de AON GIL y CARVAJAL S.A., en virtud del contrato de mediación y asesoramiento suscrito el 8 de enero de 2021 entre la Dirección General de Función Pública y la referida empresa.

Designado como suplente en el Pliego regulador de la presente contratación, Mario González González, actúa como Secretario en las presentes actuaciones.

2. ANTECEDENTES

El día 11 de febrero de 2025 se procedió a la apertura del sobre A, tras el examen de la documentación presentada, la Mesa acuerda admitir a las licitadoras MAPFRE VIDA S.A. de Seguros y Reaseguros sobre la Vida Humana, SURNE, Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija y ZURICH Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.

Así mismo, se procede a la apertura del sobre B y se acuerda encomendar a la correduría de seguros “AON GIL y CARVAJAL S.A.”, el estudio y valoración de la oferta técnica presentada.

3. ACTUACIONES REALIZADAS

Se procede al examen del informe presentado por “AON GIL y CARVAJAL S.A.” por el que realiza una propuesta de valoración de los criterios cualitativos sujetos a juicios de valor.

La Mesa asume el informe técnico con sus valoraciones, constituyendo a partir de este momento documento inseparable de la presente acta, a la que se incorpora como anexo, siendo el resultado resumido de la valoración efectuada y los puntos obtenidos en la cláusula XIV.1, correspondiente a la proposición no evaluable mediante fórmulas objetivas, “Oferta Técnica” del Sobre B, el siguiente:

Criterio	SURNE	ZURICH	MAPFRE
Gestión administrativa	1,8	1,1	0,6
Gestión de siniestros	4,7	3	1,9
TOTAL	6,5	4,1	2,5

Se acuerda, así mismo, unir el precitado informe como Anexo a la presente acta.

Por parte del Secretario y siendo las 09.54 h., se procede a desbloquear y abrir en la aplicación “Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra” (PLENA) el sobre “C” de las empresas licitadoras, proposición evaluable mediante fórmulas objetivas, con los siguientes resultados:

Criterio	SURNE	ZURICH	MAPFRE
ANEXO IV- PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y OTROS			
A) Garantías y ampliación del alcance del contrato			
I. Inclusión de otras garantías			

1) Inclusión de un capital adicional	3	3	3
2) Inclusión cobertura anticipo 10.000 €	0,5	0,5	0,5
3) Inclusión cobertura servicio atención psicológica	0,5	0,5	0,5
4) Inclusión cobertura servicio gastos adaptación domicilio	2,5	2,5	2,5
5) Inclusión cobertura reembolso gastos adaptación vehículo	1	1	1
6) Inclusión cobertura reembolso gastos silla ruedas	1	1	1
7) Inclusión cobertura reembolso gastos prótesis	0,5	0,5	0,5
8) Inclusión indemnización adic. reparación estética	0,5	0,5	0,5
9) Inclusión cobertura reembolso gastos serv. atención domiciliaria	0,5	0,5	0,5
10) Inclusión cobertura gastos rehabilitación	0,5	0,5	0,5
11) Inclusión cobertura gastos repatriación	0,5	0,5	0,5
12) Inclusión servicio borrado identidad digital	0,5	-	-
13) Inclusión servicio asistencia jurídica	1	-	-
14) Inclusión cobertura reembolso gastos médicos extranjero	0,5	0,5	0,5
TOTAL 1) a 14)	13	11,5	11,5
II. Aceptación prórroga contrato	10	10	10
B) Oferta económica	40	39,14	33,86
C) Participación en beneficios	17,89	20	18,95
TOTAL CRITERIOS ANEXO IV	80,89	80,64	74,31
CRITERIOS ANEXO V			
Medidas de conciliación	4	4	4
Formación en materia de igualdad	6	6	6
TOTAL CRITERIOS ANEXO V	10	10	10
TOTAL CRITERIOS ANEXOS IV y V	90,89	90,64	84,31
PUNTUACIÓN FINAL (OFERTA SOBRES B Y C)	97,39	94,74	86,81

4. ACUERDOS ADOPTADOS

1º.- Visto el informe de 20 de febrero de 2026 sobre valoración de la oferta técnica de las licitadoras (criterios basados en juicios de valor), la Mesa de Contratación,

ACUERDA, por unanimidad, dar por válido el informe aludido, que se adjunta como anexo, y otorgar los puntos recogidos y desglosados en dicho informe.

2º.- Asignar a las licitadoras la puntuación desglosada más arriba referente a los criterios evaluables mediante fórmulas objetivas.

3º.- Requerir a SURNE, Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija, en tanto licitadora que ha efectuado la mejor oferta calidad/precio, para que, en el plazo de 7 días naturales, presente la documentación prevista en la cláusula XVII del pliego de cláusulas administrativas que rige la presente licitación.

4º.- Emplazar a los miembros de la Mesa de Contratación para una reunión posterior donde, a la vista de la documentación aportada, se resuelva sobre la formulación de la propuesta de adjudicación.

No habiendo más asuntos que tratar, siendo las 10:40 horas del día 20 de febrero 2026 se da por finalizada la reunión, firmándose la presente acta en prueba de conformidad.

Firmas de las personas asistentes:

Mario González González

Pedro Jiménez Palacios

María Concepción Saiz Cubillo

Vicente Lizaso Bacaicoa

Fernando Hipólito Ojeda

Jesús Garralda Oteiza

ANEXO
INFORME DE VALORACIÓN

INFORME DE VALORACIÓN DE LAS PROPOSICIONES TÉCNICAS DE LOS LICITADORES AL CONCURSO PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SEGURO DE VIDA PARA EL PERSONAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACION DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA Y SUS ORGANISMOS AUTONOMOS PARA LOS AÑOS 2026 y 2027

I.- DATOS PRELIMINARES.

Dentro del procedimiento para la contratación del Seguro de Vida para el personal al servicio de la Comunidad Foral de Navarra y sus Organismos Autónomos para los años 2026 y 2027, se ha requerido a Aon Iberia S.A. por parte de la Mesa de Contratación como mediador de seguros de la Dirección General de Función Pública, la elaboración de un informe técnico de valoración de las propuestas técnicas no evaluables mediante fórmulas objetivas de las siguientes compañías aseguradoras que han concurrido al citado concurso:

Mapfre Vida S.A.

Svrne, Mutua de Seguros

Zurich Vida S.A.

XIV. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

El órgano de contratación adjudicará el contrato al licitador que, conforme a los criterios de adjudicación que se establecen en la presente cláusula, haga en su conjunto la proposición más ventajosa. En el caso de que declare desierto el procedimiento, deberá motivar su decisión.

La adjudicación se realizará a favor de la oferta que presente mejor relación calidad precio, de conformidad con el artículo 64 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, entendiendo como tal la oferta que mayor puntuación obtenga una vez aplicados los criterios de adjudicación siguientes:

1. PROPOSICIÓN NO EVALUABLE MEDIANTE FÓRMULAS OBJETIVAS (SOBRE B). Hasta 7 puntos.

Se presentará una memoria explicativa de la ejecución del contrato.

La asignación de esta puntuación se realizará de acuerdo al valor añadido aportado en materia de calidad y consistencia de la propuesta presentada, así como su adecuación para alcanzar los objetivos del presente contrato, valorándose cada uno de los apartados indicados a continuación.

Las memorias explicativas de la ejecución del contrato no incorporarán, o en su caso no se evaluarán, coberturas adicionales de seguro.

A) Hasta 2 puntos para el modelo de prestación del servicio propuesto por el licitador para la ejecución del contrato con relación a la gestión administrativa del mismo. Se valorará la idoneidad de:

- Los medios materiales, humanos y tecnológicos adscritos al contrato sobre los que exista una justificación de su función en la ejecución del contrato.*

- *Procedimientos.*
- *Plazos.*
- *Seguimiento, información y comunicación.*
- *Control de calidad.*
- *Otros aspectos técnicos de la gestión administrativa que la empresa licitadora considere de interés.*

B) Hasta 5 puntos para el modelo de prestación del servicio propuesto por el licitador para la ejecución del contrato con relación a la gestión de los siniestros y asistencia a la persona beneficiaria. Se valorará la idoneidad de:

- *Los medios materiales, humanos y tecnológicos adscritos al contrato sobre los que exista una justificación de su función en la ejecución del contrato.*
- *Procedimientos.*
- *Plazos.*
- *Seguimiento, información y comunicación.*
- *Control de calidad.*
- *Otros aspectos técnicos de la gestión del siniestro y asistencia que la empresa licitadora considere de interés.*

II.- RESULTADO DE LA VALORACIÓN

La puntuación obtenida por cada licitador en función de las propuestas presentadas es la siguiente:

Criterio	Surne	Zurich	Mapfre
Gestión Administrativa	1,8	1,1	0,6
Gestión Siniestros	4,7	3,0	1,9
Total	6,5	4,1	2,5

En las siguientes páginas se incorporan al informe el detalle de la puntuación otorgada para cada aspecto de la memoria técnica de los licitadores.

III. MEMORIA EXPLICATIVA DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO: modelo de prestación del servicio propuesto por el licitador para la ejecución del contrato con relación a la gestión administrativa del mismo.

A) RESUMEN DE LAS OFERTAS DE LOS LICITADORES.

SVRNE

Seguido extractamos los aspectos relevantes de la memoria aportada por el licitador Svrne en este criterio:

- ***Los medios materiales, humanos y tecnológicos adscritos al contrato sobre los que exista una justificación de su función en la ejecución del contrato.***

- Materiales:

Oficina de referencia Bilbao como central de la compañía y centro decisorio.

Territorios con implantación con oficinas o delegaciones propias: Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, San Sebastián y Gijón, Pamplona, Vigo, Málaga, Ciudad Real y Valladolid.

Delegación de Pamplona con identificación del responsable y datos de contacto.

Las oficinas y delegaciones se adscriben para la atención a los beneficiarios con residencia fuera de Navarra.

- Humanos.

Identificación del personal adscrito y datos de contacto, correo y teléfono móvil.

GESTIÓN DEL CONTRATO

Director en Pamplona como interlocutor local.

Director de Grandes Cuentas como responsable directo del contrato.

Directo Comercial como responsable de la ejecución del contrato.

Directora de Operaciones y Prestaciones.

Directora de Producción, responsable del área de administración y emisión de pólizas.

ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO

Técnico de Administración para la emisión de pólizas, suplementos, recibos, facturas. Se añaden dos personas identificadas como alternativa en caso de ausencia de la anterior.

DEPARTAMENTO DE IT

Responsable informático, sin datos de contacto, como soporte y desarrollo particularmente de la aplicación web.

- Tecnológicos:

Aplicación web para la gestión administrativa de las pólizas y la gestión de los siniestros.

Una sola herramienta para la gestión integral de todo el contrato, comunicaciones y gestiones de las pólizas suscritas, copia de las pólizas, suplementos, recibos, designación de beneficiarios y comunicación de siniestros, accesible para cliente y mediador.

• **Procedimientos.**

- Interlocutor único con el fin de favorecer la comunicación y resolución de incidencias.
- Cercanía al cliente mediante la identificación expresa de las personas asignadas y sus funciones, no modelo en pool.
- Mantenimiento del equipo asignado al contrato.
- Adscripción de los máximos órganos de decisión de la aseguradora
- Procedimientos de emisión y administración de las pólizas, suplementos y recibos.
- Procedimientos de facturación electrónica.

• **Plazos.**

- Firma del contrato: 24 horas
- Emisión de póliza: 24 horas
- Emisión de suplementos, recibos, documentación: 24 horas
- Resolución de incidencias y consultas: 24 horas.

• **Seguimiento, información y comunicación.**

- Seguimiento

- Información

Emisión de documentos en castellano y euskera para el tomador y los asegurados

Compromiso de información relevante y periódica de modificaciones legislativas que afecten al objeto del contrato.

Aplicación Web: consulta de recibos, suplementos, pólizas, siniestros, explotación mediante descarga de ficheros on line.

Atención telefónica y comunicaciones directas con los asegurados si se requiere.

- Comunicación

Cercanía por interlocución local con personal identificado y datos de contacto.

Rapidez y agilidad

Adscripción de los órganos de dirección de la compañía

Atención en castellano y en euskera

- **Calidad.**

- Certificado ISO 9001

- Adeco: mejor compañía del mercado español.

- **Otros aspectos técnicos de la gestión administrativa que la empresa licitadora considere de interés.**

- Desaparición de personas

- Contratación de pólizas temporales.

ZURICH

Seguido extractamos los aspectos relevantes de la memoria aportada por el licitador Zurich en este criterio:

- **Los medios materiales, humanos y tecnológicos adscritos al contrato sobre los que exista una justificación de su función en la ejecución del contrato.**

- Materiales:

Zurich indica la disponibilidad de oficinas de seis agentes de seguros en Navarra para la atención a los asegurados, incluyendo un link a la red agencial de España para auto búsqueda.

- Humanos.

Asignación de equipos específicos de gestión y administración de pólizas con especialización por sectores de actividad, identificando nominativamente un Responsable Global y una Responsable Técnica

Otro equipo asignado a la gestión administrativa del contrato: Zurich asigna, nominativamente, una directora de contratación, un responsable de contratación de vida colectivos, una gestora de pólizas de cartera, dos tramitadores de nuevos negocios y dos gestores de pólizas de cartera.

- Tecnológicos:

Aplicativo de gestión interno para la administración de pólizas colectivas, movimientos, recibos, certificados, etc.

- **Procedimientos.**

En este apartado se señala la emisión rápida de un certificado de cobertura e importes asegurados, la emisión de facturas previa recepción de códigos desde la Administración, el cálculo de la participación en beneficios según lo indicado en pliegos y su abono inmediato sin agotar el plazo de tres meses indicado en pliegos y la realización de renovaciones o regularizaciones en su caso, todo ello siendo trasladado mediante medios electrónicos.

- **Plazos.**

Emisión del contrato y 1ª factura (50%) 2 días

Regularización/renovación del contrato y envío factura 2 días

Abono de la Participación en Beneficios si procede 1 día tras el cálculo y confirmación.

Dudas técnicas y la gestión de incidencias en un plazo de 48 horas.

- **Seguimiento, información y comunicación.**

- Seguimiento

Propuesta de desarrollo de acciones de seguimiento y control identificándose aquellas acciones de mejora a implementar y monitorización de posibles incidencias que surjan en los diferentes procesos de gestión que incluirá un servicio de atención telefónica diario para dudas técnicas y la gestión de incidencias en un plazo de 48 horas.

- Información

- Comunicación

Comunicación multicanal, correo electrónico, teléfono, oficinas, y servicio de atención telefónica urgente 24 horas

- **Calidad.**

- Mención de controles periódicos y auditorías interna y externa

- Servicio de Defensor del Asegurado.

- **Otros aspectos técnicos de la gestión administrativa que la empresa licitadora considere de interés.**

- Programa de apoyo documental, informativo y formativo, para la difusión comprensión y correcta aplicación de las coberturas del contrato entre todas las personas aseguradas.

- Elaboración de documentación y manuales explicativos personalizados para cada

Organismo, recogiendo el detalle del seguro, circuito de tramitación, preguntas frecuentes, etc, que se actualizará en caso de modificación del contrato o la normativa aplicable.

- Servicio de formación especializado para que el personal gestor y el conjunto de empleados públicos dispongan de información actualizada sobre las prestaciones del seguro.

MAPFRE

Seguido extractamos los aspectos relevantes de la memoria aportada por el licitador Mapfre en este criterio:

- ***Los medios materiales, humanos y tecnológicos adscritos al contrato sobre los que exista una justificación de su función en la ejecución del contrato.***

- Materiales:

No se mencionan.

- Humanos.

- Dirección Regional con personal especializado en la gestión administrativa de estos contratos en coordinación con el Área de Grandes Cuentas. Número de personas: 3.
- Área de Grandes Cuentas especializada en contratos del Sector Público (Madrid), que controla y tutela la valoración y gestión administrativa del contrato, lo que permite, mediante un trato personalizado, agilizar el proceso de emisión en los sistemas informáticos de la compañía, regularización de las pólizas, envío de documentación y facturación. Dispone de 6 técnicos, 15 actuarios y 2 personas de atención a los asegurados.
- Centro Unificado de Gestión que apoya, en caso de necesidad, a los dos anteriores. Aproximadamente 70 personas.

- Tecnológicos:

No se mencionan.

- ***Procedimientos.***

La propuesta de Mapfre en este apartado supone una reproducción en su literalidad del texto del pliego técnico en lo relativo a:

Emisión, Regularizaciones y Renovación / Actualización:
Condiciones de Admisión
Participación en Beneficios
Facturación y forma de pago.

Presentación de facturas: soporte papel, pdf, electrónicas.

- ***Plazos.***

No se mencionan.

- ***Seguimiento, información y comunicación.***

- Seguimiento
- Información
- Comunicación

Indicación de que el tomador podrá comunicar variaciones y realizar las consultas a través de teléfono, correo postal o correo electrónico, que se facilitarán en caso de adjudicación. La comunicación de variaciones tendrá carácter anual y generará, tras la revisión y posibles aclaraciones, la emisión correspondiente y envío de documentación.

Indicación de un procedimiento de designación de beneficiarios mediante modelo de declaración de beneficiarios a aportar a la Aseguradora por los asegurados.

Emisión de certificados de cobertura innominados.

- ***Calidad.***

Indicación de principios de calidad y elementos de un servicio de calidad.

- ***Otros aspectos técnicos de la gestión administrativa que la empresa licitadora considere de interés.***

Canal de Teams o SharePoint para compartir trimestralmente la documentación de pólizas, fichero de siniestros.

Servicio de atención a los asegurados mediante email y teléfono a determinar.

B) VALORACIÓN

Para la valoración de las ofertas no se ha tenido en cuenta aquellos aspectos que no se adscriben al contrato y/o no tienen una función relacionada con el mismo. Así, por ejemplo, aspectos como los volúmenes de negocio, planes estratégicos, investigación en riesgos de la empresa y otros de similar naturaleza, no son objeto de valoración en este criterio porque carecen de relación con el objeto del contrato o no se justifica ésta.

Por otra parte, alguna de las propuestas de las aseguradoras incorpora elementos que son propios de la gestión de siniestros por lo que serán valorados en la siguiente memoria dedicada a ese otro aspecto de la gestión.

Se ha realizado un análisis comparativo de las propuestas estableciendo una estructura lógica común a todas ellas entorno a: Medios, Procedimiento, Plazos, Información – Comunicación – Seguimiento, Control y Calidad, Otros, teniendo en cuenta las ofertas en su conjunto en cuanto a su adaptación al contrato, personalización, concreción, mejora de las condiciones mínimas establecidas en pliegos, que permitan apreciar mayor calidad, agilidad y garantía de servicio.

Con relación a los Medios, se valoran las propuestas del licitador en cuanto a su estructura para la prestación del servicio y los medios que la componen en relación con la ejecución del contrato. Así se ha valorado en este apartado el servicio de la aseguradora en relación con las oficinas disponibles para los asegurados y beneficiarios, la concreta oficina o unidad física adscrita al servicio, los equipos identificados de servicio directo e indirecto con concreción de la persona que presta el servicio, la posibilidad de mantener una interlocución única principalmente en el día a día de la ejecución del contrato y, secundariamente, la identificación de un responsable jerárquico y/o técnico del contrato, la implicación de la dirección de la compañía obligando con ello a ser interlocutores en su caso, la disponibilidad de un software específico, su funcionalidad y su accesibilidad para el mediador y el cliente.

Los plazos ofertados por los licitadores son relevantes a efectos de comprometer un tiempo de respuesta ágil que permita al Servicio y su mediador obtener, y en su caso contrario reclamar, unos procesos ajustados en el tiempo y una capacidad de reacción de la aseguradora rápida cuando se precise.

En cuanto al Procedimiento, resulta apreciable la descripción de los procesos con relación a los recursos materiales, humanos y tecnológicos, dentro de las obligaciones señaladas en el pliego técnico en lo relativo a la gestión administrativa del contrato.

Respecto de Información – Comunicación – Seguimiento, se valoran aquellos aspectos de la propuesta técnica que reflejan el modelo de comunicación de la aseguradora, la accesibilidad a la información, la emisión de informes, reuniones de seguimiento, formación, asesoramiento, servicio de atención al cliente y aspectos análogos, que permitan garantizar un correcto y fluido flujo de la información, la existencia de reportes si se precisan, la disponibilidad para acudir a reuniones, y aspectos análogos.

En cuanto a Calidad, se valoran las medidas que la aseguradora tenga implantadas para mantener y garantizar los procedimientos y plazos comprometidos, así como los elementos externos representativos de la calidad de servicio tales como las certificaciones u otros.

Finalmente, existiendo algunos aspectos en las propuestas que puedan tener cierto interés, se valora bajo un epígrafe separado **Otros Aspectos** de las ofertas incorporados en este apartado que puedan suponer algún valor en la gestión administrativa del contrato.

SVRNE: 1,8 puntos

En cuanto a los Medios, existe concreción y personalización de los medios personales con identificación y datos completos de contacto de las personas adscritas al servicio, así como de las tareas que desarrollan, cargo, titulación y experiencia, entre los que se designa un interlocutor local con rango de director y ubicado en Pamplona, un responsable del contrato con rango de director de grandes cuentas, directora de administración y gestión de pólizas, entre otros, ordenando los recursos personales entorno a tres áreas: la gestión del contrato, la administración del contrato y soporte informático.

En cuanto a los medios materiales, esta aseguradora adscribe su red de oficinas y delegaciones propias, indicando la función de atención a beneficiarios con residencia fuera de Navarra, incluyendo la delegación de Pamplona y su responsable como interlocutor directo en el contrato.

Respecto de los medios tecnológicos, se ofrece una conexión web a la aplicación de gestión administrativa y de siniestros con conectividad para cliente y corredor, que alcanza a consultas, explotación y algunas gestiones.

En cuanto a Plazos, Svrne compromete 24 horas en los procesos propios de este apartado de administración del contrato tales como firma de contrato, emisión de pólizas, recibos, suplementos resolución de incidencias y respuesta. Se trata de un plazo muy ajustado.

El Procedimiento, la aseguradora no entra en el proceso de gestión administrativa del contrato de forma descriptiva, mencionando la emisión y administración de pólizas, suplementos y recibos y facturación electrónica, centrándose en elementos como la interlocución única como modelo favorable a una mejor comunicación y facilidad de resolución de incidencias, mantenimiento del equipo asignado.

En cuanto al Seguimiento, Información y Comunicación, esta aseguradora compromete la comunicación de información relevante (novedades legislativas, fiscales,) que afecten al contrato y la posibilidad de conexión web para cliente y corredor permitiendo consultas, descargas documentales y explotación de la información, interlocución directa con los asegurados si se requiere, formación del personal del tomador en aspectos relacionados con el contrato. La compañía ofrece la posibilidad de emitir documentación en euskera y atención telefónica y comunicaciones directas con los asegurados si se requiere.

Respecto de Calidad, la aseguradora muestra certificaciones de calidad ISO 9001 en Administración y Gestión de Seguros y de Planes de Pensiones, y reconocimiento de calidad de servicio por entidad externa ADECOSE.

Adicionalmente, en Otros aspectos, Svrne oferta la posibilidad de contratación de pólizas temporales que sean requeridas por el cliente en un plazo de 24 horas (eventos, formación, etc)

La propuesta de Svrne resulta la mejor valorada por ser la más completa, concreta y adaptada al contrato.

En este sentido encontramos una amplia identificación de los Medios Materiales, manteniendo como referencia la delegación de Pamplona donde se ubica su interlocutor principal. En cuanto a Medios Personales, se aprecia la asignación a la gestión del contrato de interlocutores específicos, con datos de contacto, con descripción de sus funciones, en contraposición a modelos en pool o sin definición, y la puesta a disposición de la alta

dirección de la aseguradora. En cuanto a Medios Tecnológicos, la conectividad y funcionalidades de la aplicación ofertada también resulta de interés.

También se aprecian unos Plazos reducidos, una propuesta de Seguimiento, Información y Comunicación incluyendo canales de comunicación, conexión web, atención al asegurado, formación, emisión de documentación en euskera, y la certificación de Calidad. Otros aspectos como el compromiso de emisión de soluciones temporales pueden tener su virtualidad.

Por último, con menor valoración podemos señalar el apartado de Procedimiento, donde no se desarrolla propiamente, ciñéndose a la interlocución única como elemento a tener en cuenta en el proceso de gestión administrativa del contrato.

ZURICH: 1,1 punto.

En lo relativo a los Medios, adscribe equipos específicos y nominados de gestión y administración con identificación de un responsable global y responsable técnica, sus datos, y una relación de siete personas, incluyendo su directora de contratación, con funciones de contratación, tramitación y gestión de pólizas.

Los medios materiales se centran en la disponibilidad de oficinas de agentes de seguros de su red para la atención a los asegurados, seis identificados en Navarra.

En cuanto a los medios tecnológicos, la propuesta indica una aplicación de gestión interna para seguros colectivos.

En cuanto al Procedimiento, la aseguradora menciona los procesos de emisión, regularización y cálculo de participación en beneficios, realizando una reproducción del pliego técnico con la excepción del plazo de pago de participación en beneficios, de tres meses a inmediato, si bien este lapso que el pliego recoge tiene como finalidad el acuerdo en el cálculo más que el propio pago si procede.

Los plazos que compromete la aseguradora son de 48 horas para la emisión del contrato, facturas, regularizaciones y renovaciones, y resolución de dudas técnicas e incidencias. El plazo para el abono de la participación en beneficios, previo cálculo y confirmación, es de 24 horas.

En cuanto a Seguimiento, información, comunicación, la aseguradora ofrece un buzón de correo electrónico, un teléfono y la disponibilidad presencial en las oficinas de la entidad, para la recepción de las comunicaciones, completando con un teléfono 24 h para casos de urgencia.

Respecto del seguimiento, la aseguradora desarrollará acciones que garanticen la gestión del contrato y resolución de incidencias mediante un servicio de atención telefónica con la unidad de suscripción de vida y un plazo de resolución de 48 horas.

En cuanto a Calidad, Zurich menciona sin concretar la existencia de procedimientos de calidad interna y auditoría externa, y la existencia de un servicio de defensa del cliente que, por otra parte, es común y obligatorio para todas las aseguradoras.

Otros aspectos de la propuesta de Zurich incluye hacen referencia a la divulgación, formación, elaboración de manuales explicativos personalizados, que pueden ser tenidos en cuenta más apropiadamente en el apartado anterior.

La propuesta de Zurich se aprecia amplia y adaptada en los aspectos de Medios Personales, con una concreción suficiente, y Comunicación e Información con canales definidos, respuesta 24 horas telefónica, y propuesta para la divulgación y formación sobre el programa de seguros. La asignación una red agencial diversa, aun la situada en Navarra, pero no propia sino vinculada mercantilmente a la aseguradora, puede ofrecer una menor perspectiva de calidad sobre el servicio ofrecido a través de ella.

Por el contrario, existen aspectos de menor valor en la propuesta como son a falta de conectividad de su aplicación en Medios Tecnológicos, unos Plazos superiores, o un Procedimiento sin desarrollo. En cuanto al apartado de Calidad, no se aprecia contenido evaluable.

MAPFRE: 0,6 puntos

En lo relativo a los Medios, la aseguradora no adscribe específicamente medios materiales o tecnológicos a este contrato, sin perjuicio de mencionar su existencia e identificar su central en Majadahonda (Madrid) dentro de una estructura central y territorial. En cuanto a medios personales, esta propuesta señala una dirección regional con personal especializado en la gestión administrativa de estos contratos (3 personas), un área de grandes cuentas para el control y tutela de la gestión administrativa, y un centro unificado de gestión que apoya las funciones de los dos anteriores (70 personas).

En cuanto a Procedimiento, la propuesta de Mapfre supone una reproducción en su literalidad del texto del pliego técnico en lo relativo a Emisión, Regularizaciones y Renovación / Actualización, Condiciones de Admisión, Participación en Beneficios, señalando la presentación de facturas electrónicas o en papel.

No existe referencia al apartado de Plazos en la propuesta de Mapfre.

En cuanto a Seguimiento, información, comunicación, la aseguradora menciona la posibilidad de comunicación mediante correo electrónico, postal o teléfono que se facilitarían en caso de adjudicación. No se realiza propuesta de seguimiento o información.

Respecto del apartado de Calidad, la propuesta de Mapfre declara la calidad como objetivo de gestión de su organización y cita principios genéricos de calidad.

Otros aspectos que la propuesta de Mapfre incluye es un servicio de atención a los asegurados para informar sobre coberturas, tramitación, designación de beneficiarios, cuyo teléfono o email se facilitará en caso de resultar adjudicatario. Adicionalmente, un canal de Teams o Sharepoint para compartir trimestralmente documentación de pólizas, que pueden valorarse como elementos de información y comunicación.

La propuesta de Mapfre resulta genérica y poco adaptada al contrato, careciendo de contenido valorable en algunos aspectos como Medios Materiales o Tecnológicos, Procedimiento, Seguimiento, Plazos o Calidad. En el caso de Información, Comunicación, puede valorarse el canal de Teams o Sharepoint o la indicación en caso de ser adjudicatario de un teléfono y email para los asegurados.

IV. MEMORIA EXPLICATIVA DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO: modelo de prestación del servicio propuesto por el licitador para la ejecución del contrato con relación a la gestión de siniestros y asistencia al beneficiario.

A) RESUMEN DE LAS OFERTAS

SVRNE

Seguido extractamos los aspectos relevantes de la memoria aportada por el licitador Svrne en este criterio, recogiendo los aspectos propios de la gestión de siniestros y asistencia al beneficiario, obviando los que son propios de la gestión administrativa del contrato pero incorporando los que, situados en aquella, son de aplicación a este apartado.

- **Medios.**

- Materiales:

Oficina de referencia Bilbao como central de la compañía y centro decisorio.

Territorios con implantación con oficinas o delegaciones propias: Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, San Sebastián y Gijón, Pamplona, Vigo, Málaga, Ciudad Real y Valladolid.

Delegación de Pamplona con identificación del responsable y datos de contacto.

Las oficinas y delegaciones se adscriben para la atención a los beneficiarios con residencia fuera de Navarra.

- Humanos.

Identificación del personal adscrito y datos de contacto, correo y teléfono móvil.

GESTIÓN DEL CONTRATO

Director en Pamplona como como interlocutor local.

Director de Grandes Cuentas como responsable directo del contrato.

Directo Comercial como responsable de la ejecución del contrato.

Directora de Operaciones y Prestaciones, siniestros y pagos, cumplimiento de los criterios de calidad y solvencia.

Directora de Producción, responsable del área de administración y emisión de pólizas.

GESTIÓN DE SINIESTROS- SURNE- Identificación del personal adscrito (sin datos de contacto)

Directora de Operaciones y Prestaciones, siniestros y pagos, cumplimiento de los criterios de calidad y solvencia. (con email)

Técnico de Siniestros para la tramitación de siniestros de fallecimiento con dedicación exclusiva al servicio del Gobierno Foral de Navarra.

Técnico de Siniestros: responsable de la tramitación de siniestros de fallecimiento e invalidez.

Doctor identificado, responsable del departamento médico de la compañía, que realizará las funciones de valoración médica de las lesiones, alcance, causas, etc.

SERVICIO DE VALORACIÓN DEL DAÑO CORPORAL

Servicio específico (TEBEX, VALORACIÓN DAÑO CORPORAL, S.A.) para la valoración de los siniestros de Invalidez. Sin datos de contacto. Red médica de ámbito nacional.

DEPARTAMENTO DE IT

Responsable informático, desarrollo web y solvencia, sin datos de contacto. Como soporte y desarrollo particularmente de la aplicación web.

Técnicos informativos adicionales, 3 nombrados, sin datos de contacto

- Tecnológicos:

Aplicación web para la gestión administrativa de las pólizas y la gestión de los siniestros. Una sola herramienta para la gestión integral de todo el contrato, accesible para cliente y mediador, con funcionalidades específicas en siniestros de consulta online de siniestro específico, histórico de siniestralidad, recabar informes estadísticos de siniestralidad. Acuerdos externos de asesoramiento y valoración del daño corporal.

• **Procedimientos.**

Siniestro se redirige al departamento correspondiente que hace seguimiento y coordina acciones a llevar a cabo a través de especialistas.

Valoración del daño corporal mediante red externa con centros por todo el territorio nacional, en todas las provincias, visitas en consulta o a domicilio si necesario. Informe de valoración de secuelas en plazo medio de 7 días; y plazo de entrega máximo 10 días

Otros aspectos relativos a la gestión de siniestros:

- El pago de las rentas de escolarización se realizará anualmente a conveniencia del Tomador y de mutuo acuerdo con Aseguradora, en la primera mitad del año (mayo)
- Pago de suma asegurada por transferencia (o talón si así lo prefiere lesionado/ beneficiario)
- Posibilidad de pago de indemnización en forma de renta
- Conexión web para la consulta de siniestros
- Gestión de siniestros realizada por personas concretas, no plataformas telefónicas o buzones.

- **Plazos.**

Plazo de ejecución y tramitación de siniestros:

- Acuse de recibo y entrega de referencia de expediente: mismo día de la notificación
- Análisis hechos, filtro de comunicación para encaje de cobertura correcta: mismo día de la notificación
- Apertura expediente: mismo día de la notificación
- Solicitud de información y documentación adicional: mismo día de la notificación
- Pago: 1 día una vez recibida la documentación completa.
- Informe de valoración de secuelas en plazo medio de 7 días; y plazo de entrega máximo 10 días

- **Seguimiento, información y comunicación.**

- Seguimiento

- Información

Informe mensual de siniestros incluyendo: nº expediente, asegurado, fecha de siniestro, fecha comunicación, fecha documentación completa, importe pagado o reservado para cada garantía, fecha del anticipo o fecha de pago, estado de tramitación de cada siniestro, causa, cobertura, descripción, profesión, fecha imputación para participación en beneficios.

Informe trimestral incluyendo: detalle de siniestros denegados, indicando motivo; relación de supuestos abonados en aplicación cláusula salvaguarda; Imputación a la PB para poder realizar una estimación

Informe detallado de siniestros a solicitud, con la periodicidad que se estime oportuna (o a demanda)

Informe anual anterior al vencimiento (al menos un mes de antelación) en reunión presencial incluyendo: siniestralidad anual, posible valoración de PB, situación programa, sugerencias para mejorar servicio y coberturas, otros

Informe anual con posterioridad al vencimiento: mismos aspectos que informe anual, así como propuesta de trabajo para la nueva anualidad con objeto de mejorar aspectos gestión contrato.

Protocolo: Aspectos susceptibles de modificación cuando conlleve mejora de los procesos para lo cual podrán ser propuestas por cualquiera de las partes modificaciones.

- Comunicación

En cualquiera de las fases beneficiario podrá dirigirse a cualquiera de las oficinas de Surne.

- **Calidad.**
 - Certificado ISO 9001
 - ADECOSE: mejor compañía del mercado español.
- **Otros aspectos técnicos de la gestión del siniestro y asistencia de la persona beneficiaria que la empresa licitadora considere de interés.**
 - Comité de seguimiento
 - Reporte mensual, e incluso semanal de la siniestralidad
 - Colaboración de personal técnico especialista de la correduría de seguros en las reuniones periódicas
 - Elaboración de documento de preguntas y respuestas frecuentes a disposición del Tomador, y los propios asegurados.
 - Redacción de ficha resumen de cobertura de la póliza, con protocolo a seguir en caso de siniestro para los diferentes servicios del cliente.
 - Mejoras para los asegurados: atención telefónica y por mail a disposición de los asegurados para cualquier tipo de consulta.

ZURICH

Seguido extractamos los aspectos relevantes de la memoria aportada por el licitador Zurich en este criterio, recogiendo los aspectos propios de la gestión de siniestros y asistencia al beneficiario, obviando los que son propios de la gestión administrativa del contrato pero incorporando los que, situados en aquella, son de aplicación a este apartado.

- Materiales:

Zurich indica la disponibilidad de oficinas de seis agentes de seguros en Navarra para la atención a los asegurados, incluyendo un link a la red agencial de España para auto búsqueda.

- Humanos.

Asignación de equipos específicos de gestión y administración de pólizas con especialización por sectores de actividad, con gran autonomía tanto en la suscripción como en la gestión de siniestros. En concreto Departamento especializado en Sector Público para la gestión de los siniestros del contrato. Identificando nominativamente:

Responsable Global

Responsable Técnica

Otro equipo asignado a la gestión de siniestros del contrato: Zurich asigna, nominativamente,

un gerente de siniestros Vida Colectivos, una responsable de siniestros, 5 tramitadores de siniestros.

- Tecnológicos:

Aplicativo de gestión interno para la gestión de las prestaciones de sus pólizas colectivas, movimientos, finiquitos, pagos, informes, etc.

• **Procedimientos.**

Desarrollo de operativa de tramitación y gestión de siniestros focalizada en los objetivos de eficiencia en la comunicación (email), reducción de plazos de abono y simplificación de la documentación necesaria.

Propuesta de designación de un tramitador y sustituto, comunicaciones a través de buzón y por correo electrónico, sin perjuicio del contacto telefónico, siendo válida la documentación vía electrónica (sin originales, pero con posibles excepciones)

Pago de la prestación con información al mediador por correo electrónico indicando fecha, importes, retención,

Fases de la tramitación:

- Fase 1: notificación del siniestro en la que se aporte documentación identificativa y de contacto y una declaración sobre lo ocurrido para saber si hay derecho a indemnización.
- Fase 2: recepción del siniestro y documentación a aportar.
- Fase 3: envío certificado para la liquidación del ISD
- Fase 4: liquidación/rechazo del siniestro

• **Plazos.**

Acuse y solicitud de documentación: 2 días.

Respuesta a consultas: 2 días.

Emisión y envío del certificado Impuesto de Sucesiones: 2 días.

Emisión y pago: 2 días.

Emisión carta de rehúse: 2 días

• **Seguimiento, información y comunicación.**

- Seguimiento

Propuesta de desarrollo de acciones de seguimiento y control identificándose aquellas acciones de mejora a implementar y monitorización de posibles incidencias que surjan en los

diferentes procesos de gestión que incluirá un servicio de atención telefónica diario para dudas técnicas y la gestión de incidencias en un plazo de 48 horas.

Compromiso a participar en reuniones de seguimiento.

- Información

Informe mensual detallado de seguimiento de siniestralidad

- Comunicación

Comunicación multicanal, correo electrónico, teléfono, oficinas, y servicio de atención telefónica urgente 24 horas

- **Calidad.**

- Mención de controles periódicos y auditorías interna y externa

- Servicio de Defensor del Asegurado.

- **Otros aspectos técnicos de la gestión del siniestro y asistencia a la persona beneficiaria que la empresa licitadora considere de interés.**

- Programa de apoyo documental, informativo y formativo, para la difusión comprensión y correcta aplicación de las coberturas del contrato entre todas las personas aseguradas.

- Elaboración de documentación y manuales explicativos personalizados para cada Organismo, recogiendo el detalle del seguro, circuito de tramitación, preguntas frecuentes, etc, que se actualizará en caso de modificación del contrato o la normativa aplicable.

- Servicio de formación especializado para que el personal gestor y el conjunto de empleados públicos dispongan de información actualizada sobre las prestaciones del seguro.

- Acompañamiento continuo y adaptación dinámica

- Valor añadido para la Administración y para el personal asegurado: estas medidas aseguran una mayor claridad y transparencia en la difusión, reducción de dudas y consultas internas, mejor comprensión derechos y procedimientos, gestión más eficiente del contrato, mejor experiencia del usuario.

MAPFRE

Seguido extractamos los aspectos relevantes de la memoria aportada por el licitador Mapfre en este criterio, recogiendo los aspectos propios de la gestión de siniestros y asistencia al beneficiario, obviando los que son propios de la gestión administrativa del contrato, pero incorporando los que, situados en aquella, son de aplicación a este apartado.

- Materiales

Central en Majadahonda (Madrid), donde se ubica el Área Central de Prestaciones de Vida, y

centros territoriales sin especificar.

- Humanos.

Estructurada en torno a un Área Técnica de Prestaciones especializada en siniestros de vida y accidentes, dependiente un Departamento Técnico especializado en Sector Público. A su vez, se indica que el Área de Prestaciones cuenta con un Área Central y Centros Territoriales, ubicándose la primera en Majadahonda (Madrid).

El Área Central cuenta con 10 personas y mencionan un Centro Operativo de Tramitación con 15 personas, un Centro de Gestión Unificado con otras 15 y 2 médicos.

- Tecnológicos:

Se menciona la existencia de medios informáticos tecnológicos adecuados para el desempeño óptimo de sus funciones, bajo el cumplimiento de la normativa legal reguladora de la Protección de Datos de Carácter Personal.

- **Procedimientos.**

Comunicación del siniestro por teléfono 24 h, red de oficinas o correo electrónico (buzón)

Tramitador asignado, que contacta para recabar información, determinar cobertura y gestión de siniestro.

Máximo 7 días desde la recepción de la documentación para analizarla.

Abono mediante transferencia bancaria a la cuenta que se indique en finiquito.

- **Plazos.**

Máximo de 7 días desde la recepción de la documentación para analizarla y valorar si la documentación es suficiente. Tras ello:

- Si documentación suficiente: emisión finiquito, emisión del certificado de ISD, emisión finiquito, una vez finiquito firmado abono de la indemnización, cartas de rehúse
- Si insuficiente: solicitar ampliación

Plazo estimado de 7 días y máximo de 15 días, una vez documentación completa, para realizar el pago.

- **Seguimiento, información y comunicación.**

En este apartado la aseguradora incluye una relación de documentación a aportar en caso de siniestros de fallecimiento o de invalidez, por enfermedad o por accidente, más amplia que la establecida en el pliego técnico, incluyendo información relativa a la patología, preexistencias, entre otros.

- Seguimiento

No se menciona

- Información

Informe de siniestralidad mensual o trimestral (a elección del tomador) en formato Excel

Informe anual: incluyendo relación de siniestros denegados y motivo, relación de supuestos abonados en aplicación de la cláusula de salvaguarda

- Comunicación

No se menciona.

- **Calidad.**

Indicación de principios de calidad y elementos de un servicio de calidad.

- ***Otros aspectos técnicos de la gestión de siniestros y asistencia a la persona beneficiaria que la empresa licitadora considere de interés.***

Canal de Teams o SharePoint para compartir al menos trimestralmente los ficheros solicitados.

B) VALORACIÓN

Para la valoración de las ofertas no se ha tenido en cuenta aquellos aspectos que no se adscriben al contrato y/o no tienen una función relacionada con el mismo. Así, por ejemplo, aspectos como los volúmenes de negocio, planes estratégicos, investigación en riesgos de la empresa y otros de similar naturaleza, no son objeto de valoración en este criterio porque carecen de relación con el objeto del contrato o no se justifica ésta.

Por otra parte, en las propuestas las aseguradoras se incorporan, en algunos casos, aspectos que ya están regulados en el pliego técnico, tales como la documentación a solicitar en caso de siniestro o efectos de los siniestros de fallecimiento o invalidez. Estos aspectos no son tenidos en cuenta, sino que, al contrario, pueden observarse como una falta de ajuste desfavorable de la propuesta a lo establecido en las condiciones técnicas que son de obligado cumplimiento ya que establecen mayores obligaciones para el Tomador o los asegurados y beneficiarios.

Se ha realizado un análisis comparativo de las propuestas estableciendo una estructura lógica común a todas ellas entorno a los apartados de “Medios, Procedimiento, Plazos, Información – Comunicación – Seguimiento, Control y Calidad, Otros”, teniendo en cuenta las ofertas en su conjunto en cuanto a su adaptación al contrato, personalización, concreción, mejora de las condiciones mínimas establecidas en pliegos, que permitan apreciar mayor calidad, agilidad y garantía de servicio.

Con relación a los **Medios**, se valoran las propuestas del licitador en cuanto a su estructura para la prestación del servicio y los medios que la componen en relación con la ejecución del contrato en el ámbito de la gestión de siniestros y atención a los beneficiarios. Así se ha valorado en este apartado el servicio de la aseguradora en relación con las oficinas disponibles para los asegurados y beneficiarios, la concreta oficina o unidad física adscrita al servicio, los equipos identificados de servicio directo e indirecto con concreción de la persona que presta el servicio, la posibilidad de mantener una interlocución única principalmente en el día a día de la ejecución del contrato y,

secundariamente, la identificación de un responsable jerárquico y/o técnico del contrato, la implicación de la dirección de la compañía obligando con ello a ser interlocutores en su caso, la disponibilidad de un software específico, su funcionalidad y su accesibilidad para el mediador y el cliente.

Los plazos ofertados por los licitadores son relevantes a efectos de comprometer un tiempo de respuesta ágil que, tratándose de gestión de siniestros, atención a los asegurados y beneficiarios y abono de las indemnizaciones, resulta un aspecto de especial consideración.

En cuanto al **Procedimiento**, las licitadoras exponen su desarrollo del proceso de gestión de los siniestros y atención al cliente, asegurados y beneficiarios, hasta la finalización con el abono de las indemnizaciones y la prestación de los servicios que puedan producirse.

Respecto de Información – Comunicación – Seguimiento, se valoran aquellos aspectos de la propuesta técnica que reflejan el modelo de comunicación de la aseguradora, la accesibilidad a la información, la emisión de informes, reuniones de seguimiento y comisiones de siniestros, formación, asesoramiento, servicio de atención al cliente y aspectos análogos, que permitan garantizar un correcto y fluido flujo de la información, la existencia de reportes si se precisan, la disponibilidad para acudir a reuniones, y aspectos análogos.

En cuanto a Calidad, se valoran las medidas que la aseguradora tenga implantadas para mantener y garantizar los procedimientos y plazos comprometidos, así como los elementos externos representativos de la calidad de servicio tales como las certificaciones u otros.

Finalmente, existiendo algunos aspectos en las propuestas que puedan tener cierto interés, se valora bajo un epígrafe separado **Otros Aspectos** de las ofertas incorporados en este apartado que puedan suponer algún valor en la gestión de siniestros y asistencia al beneficiario.

SVRNE: 4,7 puntos

En cuanto a los Medios, existe concreción y personalización de los medios personales con identificación y datos completos de contacto de las personas adscritas al servicio, así como de las tareas que desarrollan, entre los que se designa un interlocutor local con rango de director y ubicado en Pamplona, un responsable del contrato con rango de director de grandes cuentas, directora de Operaciones y Prestaciones, tres técnicos de siniestros, médico responsable de valoración del daño corporal y servicio externo con ámbito nacional y personal de IT.

En cuanto a los medios materiales, esta aseguradora adscribe su red de oficinas y delegaciones propias, indicando la función de atención a beneficiarios con residencia fuera de Navarra, incluyendo la delegación de Pamplona y su responsable como interlocutor directo en el contrato, y su central en Bilbao.

Respecto de los medios tecnológicos, se ofrece una conexión web a la aplicación de gestión de siniestros con conectividad para cliente y corredor, que alcanza a consultas, explotación y algunas gestiones.

Sobre el Procedimiento en la gestión de siniestros y atención a los asegurados y beneficiarios, la aseguradora, la aseguradora enfoca su propuesta en la tramitación a través de sus especialistas, personas concretas como contraposición a buzones o modelos en plataforma, concretando algunos aspectos del procedimiento como la valoración del daño

corporal localmente, el pago de las rentas de escolarización anualmente a conveniencia del Tomador, el abono por transferencia o talón, la posibilidad de abono mediante renta en vez de capital o la conectividad a través de la aplicación web.

En cuanto a Plazos, Svrne compromete 24 horas de plazo para la apertura, acuse, análisis de los expedientes y, en su caso, solicitud de información, e, igualmente compromete un día de plazo para pago. Establece un plazo de entre 7 y 10 días para la obtención del informe de valoración del daño corporal.

En cuanto al Seguimiento, Información y Comunicación, esta aseguradora realiza una amplia propuesta en cuanto a la Información sobre siniestros, elaborando informes con distinta periodicidad y amplitud de contenido, relacionándolos no solo con el control y seguimiento sino también con la valoración de la participación en beneficios, identificación de oportunidades de mejora, propuestas de servicio o establecimiento de protocolos para la adaptación del servicio.

Respecto de Calidad, la aseguradora muestra certificaciones de calidad ISO 9001 en Administración y Gestión de Seguros y de Planes de Pensiones, y reconocimiento de calidad de servicio por entidad externa ADECOSE.

Adicionalmente, en Otros aspectos, la propuesta identifica elementos que habrán de ser tenidos en cuenta como Seguimiento y Comunicación, tales como un comité de seguimiento, reuniones periódicas, elaboración de documentos de preguntas frecuentes para el tomador y asegurados, redacción de documento resumen de cobertura y protocolo de siniestros y puesta a disposición de los asegurados de atención directa telefónicamente y por correo electrónico.

La propuesta de Svrne resulta la mejor valorada por ser la más completa, concreta y adaptada al contrato.

En este sentido encontramos una amplia identificación de los Medios Materiales, manteniendo como referencia la delegación de Pamplona donde se ubica su interlocutor principal. En cuanto a Medios Personales, se aprecia la asignación a la gestión del contrato de interlocutores específicos, con descripción de sus funciones, en contraposición a modelos en pool o sin definición, En cuanto a Medios Tecnológicos, la conectividad y funcionalidades de la aplicación ofertada también resulta de interés.

En cuanto al apartado de Procedimiento, el proceso se desarrolla mediante especialistas específicos, no en plataforma o buzón, concretando aspectos como la valoración del daño corporal, el abono de las rentas de escolarización o de las indemnizaciones mediante la constitución de rentas a elección del beneficiario.

También se aprecian unos Plazos muy reducidos, una propuesta amplia en cuanto a los contenidos asignables al apartado de Seguimiento, Información y Comunicación, particularmente en lo relativo a la amplitud y flexibilidad en la información y seguimiento

ZURICH: 3 puntos.

En lo relativo a los Medios, adscribe equipos específicos y nominados de gestión de siniestros, identificación de un responsable global y responsable técnica, un gerente de siniestros Vida Colectivos, una responsable de siniestros, 5 tramitadores de siniestros.

Los medios materiales se centran en la disponibilidad de oficinas de agentes de seguros de

su red para la atención a los asegurados, seis identificados en Navarra.

En cuanto a los medios tecnológicos, la propuesta indica una aplicación de gestión interna para seguros colectivos, gestión de prestaciones, movimientos, finiquitos, pagos, informes.

En cuanto a Procedimiento, el proceso de la aseguradora establece la designación de un tramitador y sustituto si bien se establece un buzón para la documentación, y menciona las fases de la tramitación de un expediente desde la notificación al pago y comunicación al mediador por correo electrónico, reproduciendo la literalidad del pliego en cuanto a la documentación a aportar. Existe una indicación sobre una declaración de hechos sobre lo ocurrido para la determinación del derecho a indemnización resultaría un elemento ajeno a lo establecido en pliegos y una obligación adicional para los asegurados y beneficiarios.

Los plazos que compromete la aseguradora son de dos días para la mayor parte de los procedimientos (acuse y solicitud de información, consultas, certificado para Sucesiones, pago, rehúse).

En cuanto a Seguimiento, información, comunicación, la aseguradora ofrece un buzón de correo electrónico, un teléfono y la disponibilidad presencial en las oficinas de la entidad, para la recepción de las comunicaciones, completando con un teléfono 24 h para casos de urgencia.

La propuesta de Información se traduce en un informe mensual detallado de seguimiento de la siniestralidad.

Respecto del seguimiento, la aseguradora desarrollará acciones que garanticen la gestión del contrato y resolución de incidencias mediante un servicio de atención telefónica con la unidad de suscripción de vida y un plazo de resolución de 48 horas.

En cuanto a Calidad, Zurich menciona sin concretar la existencia de procedimientos de calidad interna y auditoría externa, y la existencia de un servicio de defensa del cliente que, por otra parte, es común y obligatorio para todas las aseguradoras.

Otros aspectos de la propuesta de Zurich incluye hacen referencia a la divulgación, formación, elaboración de manuales explicativos personalizados, que pueden ser tenidos en cuenta más apropiadamente en el apartado anterior de Seguimiento, Información, Comunicación.

La propuesta de Zurich se aprecia amplia y adaptada en los aspectos de Medios Personales, con una concreción suficiente, y Comunicación e Información con canales definidos, respuesta 24 horas telefónica, y propuesta para la divulgación y formación sobre el programa de seguros. La asignación una red agencial diversa, aun la situada en Navarra, pero no propia sino vinculada mercantilmente a la aseguradora, puede ofrecer una menor perspectiva de calidad sobre el servicio ofrecido a través de ella.

Por el contrario, existen aspectos de menor valor en la propuesta como son a falta de conectividad de su aplicación en Medios Tecnológicos, unos Plazos superiores, o un Procedimiento en el que se incluyen elementos de tramitación que supondrían nuevas obligaciones de información o documentación para los asegurados y beneficiarios. En cuanto al apartado de Calidad, no se aprecia contenido evaluable.

MAPFRE: 1,9 puntos

En lo relativo a los Medios, la aseguradora no adscribe específicamente medios tecnológicos a este contrato, más allá de mencionar su existencia. En cuanto a medios materiales, identifica una estructura central y territorial, identificando la primera en Majadahonda y situando allí su Área Central de Prestaciones de Vida con 10 personas.

Se señalan otras estructuras, sin que llegue a explicarse cual es su función o implicación en este contrato, como el Área Técnica de Prestaciones, especializada en siniestros de vida y accidentes y dependiente un Departamento Técnico especializado en Sector Público, un Centro Operativo de Tramitación con 15 personas y un Centro de Gestión Unificado con 17 personas de las que 2 son médicos.

En cuanto a Procedimiento, la propuesta de Mapfre establece una comunicación de siniestros vía teléfono 902, buzón de correo o presencial en oficinas de Mapfre, la asignación de un tramitador al expediente, la solicitud de documentación y su evaluación y la emisión de un finiquito y el abono mediante transferencia previa recepción del finiquito firmado.

Respecto del apartado de Plazos en la propuesta de Mapfre se establecen 7 días como máximo para la conformidad con la documentación recibida y, a partir de ésta, entre 7 y 15 días para el pago.

En cuanto a Seguimiento, Información, Comunicación, la aseguradora aborda en este apartado la documentación que solicitará en caso de siniestro, que en algunos aspectos supone una ampliación de las obligaciones para el Tomador, los asegurados o beneficiarios, por encima de lo establecido en pliegos.

Específicamente, en cuanto a Información, Mapfre incluye la elaboración de informes de siniestralidad con diversa periodicidad y contenido.

Respecto del apartado de Calidad, la propuesta de Mapfre declara la calidad como objetivo de gestión de su organización y cita principios genéricos de calidad.

Otros aspectos que la propuesta de Mapfre incluye es un canal de Teams o Sharepoint para compartir trimestralmente ficheros que se soliciten.

La propuesta de Mapfre resulta más genérica y menos adaptada al contrato, careciendo de contenido valorable en algunos aspectos como medios Tecnológicos o Calidad., estableciendo unos peores plazos que el resto de propuestas o alcanzando los propios plazos máximos del pliego técnico.

En el apartado de Procedimiento se establece la comunicación bajo buzones de correo o teléfono 902, o se requiere para el abono del siniestro la firma previa de un finiquito. Respecto del Seguimiento, Información, Comunicación, se valora los informes y el canal de Teams o Sharepoint entendiéndolo como vía de compartir estos documentos. No obstante, en este mismo apartado, se establecen algunas obligaciones de documentación que exceden las estipuladas en pliegos, tales como la necesidad de la firma de un finiquito para el abono del siniestro, informes médicos sobre la patología o sobre preexistencia.
