

PLIEGO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA, ASESORAMIENTO, MEDIACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SEGUROS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA, DEPENDIENTE DEL DEPARTAMENTO DE INTERIOR, FUNCIÓN PÚBLICA Y JUSTICIA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA.

II.- PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO
2. CONTENIDO DEL CONTRATO
3. EJECUCIÓN DEL CONTRATO
4. EQUIPO DE TRABAJO

ANEXO: INFORMACIÓN ADICIONAL RELATIVA AL CONCURSO DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO Y MEDIACIÓN DE LOS SEGUROS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA.

1. OBJETO DEL CONTRATO

Será objeto de este contrato la prestación a la Dirección General de Función Pública del Gobierno de Navarra, de los servicios de asesoramiento y mediación, consultoría y gestión de los contratos de seguro privados, así como la posterior asistencia al tomador, al asegurado y/o al beneficiario, en los términos y condiciones recogidos por el Decreto ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.

Los servicios descritos se referirán a los siguientes grupos de riesgo:

- Seguros de Vida.
- Seguros de Accidente.
- Otros seguros menores, no previstos y/o de nueva contratación, actualmente seguro de accidentes a favor del personal becario en formación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos autónomos.

2. CONTENIDO DEL CONTRATO

Se deberá prestar asistencia de 8:00 AM a 17:00 PM los días laborables a las personas aseguradas y/o siniestradas.

Además de la obligación de la adjudicataria de desarrollar todas las funciones y atribuciones que recoge por el Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales, se deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Elaboración y presentación de un informe de asesoramiento previo a la contratación de los seguros. En dicho informe se abordarán necesariamente los aspectos siguientes de las pólizas de seguros:
 - Valoración de los seguros actualmente concertados por la Dirección General de Función Pública.
 - Análisis de posibles y nuevas coberturas de especial interés para el correcto aseguramiento de los riesgos.
 - Análisis de las distintas coberturas de los contratos de seguro.
 - Diseño de un plan de seguro diferenciado y acorde a las necesidades de la Dirección General de Función Pública.

- Otros aspectos que, según la situación del mercado asegurador, entienda el mediador que pueden resultar necesarios para una adecuada cobertura de los riesgos que afecten a la Dirección General de Función Pública.
2. Ofrecer información veraz y suficiente en los siguientes aspectos:
 - Promoción, oferta y suscripción de las pólizas de seguros que contrate la Dirección General de Función Pública.
 - Condiciones de los contratos de seguros que, a su juicio, conviene suscribir.
 - Ofrecer asesoramiento sobre las coberturas que, de acuerdo con su criterio profesional e independiente, mejor se adapten a las necesidades de la Dirección General de Función Pública.
 3. Investigación y análisis continuo de las diferentes alternativas existentes en el mercado asegurador, manteniendo a la Dirección General de Función Pública informada de las mismas.
 4. Facilitar al Tomador, durante la vigencia de los contratos de seguro, la información que se solicite sobre el clausulado de las pólizas de seguro. Así, deberá facilitar a requerimiento de la unidad gestora, la información que se solicite sobre la interpretación de las cláusulas de las pólizas vigentes o que sin estar vigentes afecten a siniestros en curso de resolución. A estos efectos, se seguirán las instrucciones de la unidad gestora, que podrá requerir la información por teléfono, por correo electrónico u otros medios escritos. Esta información deberá aportarse en 48 horas. De considerarlo necesario podrá requerirse la celebración de una reunión. En caso de solicitar la celebración de una reunión, esta deberá producirse en el plazo máximo de 5 días hábiles, por medios telemáticos o presenciales, según se considere oportuno en función de la extensión, dificultad, o trascendencia de los asuntos a tratar.
 5. Presentar, dos meses antes de la finalización de cada póliza, un informe técnico que contenga una evaluación y valoración motivadas de los riesgos a asegurar para la anualidad siguiente.
 6. Asesoramiento en la elaboración de los Pliegos de condiciones técnicas que sirvan de base para el correspondiente concurso de contratación de pólizas de seguros, así como el informe posterior de valoración de las ofertas presentadas por las Compañías aseguradoras licitadoras, elaborando, en su caso, los informes oportunos en el plazo máximo de 5 días hábiles.
 7. Seguimiento informatizado de la siniestralidad de las pólizas de seguro contratadas y presentación de un informe anual que contenga la relación detallada, la estadística y una valoración motivada de la evolución de la siniestralidad. En caso de solicitarse información que no requiera análisis ni la elaboración de informes ad hoc, esta deberá aportarse en el plazo de 48 horas. Los informes deberán emitirse en el plazo de 15 días desde su solicitud por escrito.
 8. Actualización y adecuación permanente de los contratos de seguros a la normativa vigente en cada momento, previo informe por escrito del modo que

afecta la normativa promulgada a cada uno de los seguros que la Dirección General de Función Pública tenga concertados.

9. Control y tramitación de las altas, bajas y modificaciones que se produzcan en los sujetos asegurados, apoyando activamente a los servicios administrativos de la Dirección General de Función Pública, cumpliendo los plazos que se establezcan para cada caso.
10. En caso de siniestro estará asimismo obligado a prestar su asistencia, asesoramiento y seguimiento de los expedientes hasta su total resolución.

A este respecto y a título meramente enunciativo la adjudicataria deberá:

- Recibir las comunicaciones de siniestro que se efectúen desde la unidad gestora, remitir Acuse de recibo del mismo dentro de un plazo máximo de 48 horas. Será la unidad gestora la que inicie el expediente de gestión del siniestro indicando una referencia.
- Encargarse de obtener la documentación que sea necesaria, tanto por parte de los siniestrados como por parte de la entidad aseguradora, informando de las gestiones que realicen a la unidad gestora cuando ésta lo requiera.
- La entidad adjudicataria deberá designar y comunicar a la unidad gestora, al momento de la apertura del expediente, nombre y apellidos, y número de teléfono de la Persona tramitadora asignada, la cual deberá dar contestación a cualquier pregunta relacionada con la tramitación de los siniestros que tenga asignados en un tiempo máximo de 24 horas que deberá mostrarse en toda la gestión.
- Informar a la unidad gestora del abono de los siniestros de daños indicando expresamente, en cada caso, si corresponde con la totalidad del importe aceptado por la compañía o si existen cantidades pendientes de cobro.

3. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

1. La adjudicataria estará obligada a disponer, en el plazo de un mes desde la notificación de la adjudicación, de una oficina abierta en Pamplona con personal propio, así como el equipo de trabajo indicado en el apartado 4. El incumplimiento de esta cláusula dará lugar a la resolución del contrato.
2. La Dirección General de Función Pública facilitará al adjudicatario la documentación que resulte necesaria para la ejecución del contrato. Esta información tendrá carácter confidencial, estando en todo caso obligada la empresa adjudicataria y sus trabajadores a guardar secreto sobre cualquier dato de carácter personal a que pudiera tener acceso con ocasión de la prestación del servicio.
3. La adjudicataria facilitará a la Dirección General de Función Pública sin coste adicional, cuantos servicios profesionales de su ramo sean necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asesoramiento por personal especializado en seguros, asistencia a reuniones de trabajo

explicativas, suministro de información sobre el ramo de seguros, informaciones adicionales al tomador, a los asegurados y/o beneficiarios, etc.

4. La adjudicataria deberá realizar el seguimiento de la siniestralidad ocurrida en el ámbito de la póliza de seguro objeto de mediación. A este respecto y a título meramente enunciativo el adjudicatario deberá:

- Recibir las comunicaciones de siniestros que se efectúen desde la Dirección General de Función Pública y comunicarlos inmediatamente a la entidad aseguradora.
- Introducir y mantener actualizada la siguiente información:
 - o Número de referencia de los siniestros abiertos por parte de la entidad aseguradora.
 - o Persona encargada de la tramitación de los siniestros.
 - o Estado de la tramitación del expediente y gestiones realizadas.

Cuando le sea requerida desde la Dirección General de Función Pública dicha información, el licitador deberá proporcionarla, por escrito o en soporte informático.

- Realizar las gestiones tendentes a la rápida satisfacción por parte de la entidad aseguradora de las indemnizaciones. Controlar y gestionar el cobro de la indemnización.

4. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo estará integrado por un conjunto de varias personas gestoras. Como mínimo, habrá una persona directora de proyecto, una persona gestora de contratos y una persona gestora/tramitadora de siniestros. La entidad adjudicataria deberá aportar nombre y apellidos, correo electrónico y número de teléfono de cada una de las personas asignadas a la ejecución del presente contrato.

Requisitos:

Las personas integrantes del equipo mínimo deberán cumplir, al menos, con los siguientes niveles de conocimientos y experiencia:

En dirección general:

- Titulación:
 - o Licenciatura o grado (derecho, dirección de empresas, ingeniería o similar).
 - o Título de mediador de seguros.

- Experiencia profesional:
 - Experiencia profesional en el ámbito de la mediación de seguros mínima de cinco (5) años en la dirección o responsable de zona/grandes clientes o gestora de grandes cuentas.
 - Experiencia profesional en servicios de mediación de seguros en los últimos tres (3) años en entidades públicas o privadas de al menos 300 trabajadores y con un mínimo de pólizas contratadas de 500.000 euros.

En gestión de pólizas:

- Titulación:
 - Licenciatura o grado (derecho, dirección de empresas, ingeniería o similar).
 - Título de Mediador de seguros.
- Experiencia profesional:
 - Experiencia profesional en el ámbito de la mediación de seguros mínima de cinco (5) años como personal técnico/gestor de contratos de seguros.
 - Experiencia profesional en servicios de mediación de seguros en los últimos tres (3) años en entidades públicas o privadas de al menos 300 trabajadores y con un mínimo de pólizas contratadas de 500.000 euros.

En gestión/tramitación de siniestros, una persona:

- Titulación:
 - Licenciatura o grado (derecho, dirección de empresas, ingeniería o similar).
- Experiencia profesional:
 - Experiencia profesional en el ámbito de la mediación de seguros mínima de cinco (5) años en la tramitación de siniestros.

La sustitución del personal durante la vigencia del contrato requerirá el consentimiento expreso de la unidad gestora. En este caso, este personal deberá contar, al menos, con la experiencia, titulación y competencias de su rol, comunicando con la mayor antelación posible la propuesta de cambio o ampliación a la unidad gestora, al objeto de acreditar los requisitos mencionados. Así mismo, la entidad adjudicataria deberá suplir todas las ausencias que se produzcan entre el personal que presta el servicio, cualquiera que sea la razón por la que estas se produzcan (vacaciones, bajas, a solicitud de la propia entidad adjudicataria, etc.), tomando las medidas oportunas para mantener en todo momento el nivel de servicio acordado.

ANEXO:

INFORMACIÓN ADICIONAL RELATIVA AL CONCURSO DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO Y MEDIACIÓN DE LOS SEGUROS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA.

1) PÓLIZA DE SEGURO DE VIDA (MUERTE E INVALIDEZ) VIGENTE ACTUALMENTE (Compañía Aseguradora “SURNE Mutua de Seguros y Reaseguros a prima fija”).

- Colectivo inicial asegurado año 2025: 33.669,47 personas aseguradas.

El número promedio de personal fijo del mes de diciembre de 2024 ha sido de 18.674,61 personas aseguradas y el número de puestos de trabajo temporales durante el año 2024 ha sido de 14.994,86 personas aseguradas, dando como resultado un total de 33.669,47 asegurados.

- Prima inicial año 2025: 2.558.879,72 euros.
- Principales coberturas y capitales contratados 2025:
 - Fallecimiento.....31.000,00 €
 - Renta de escolaridad (anual por hijo).....1.888,52 €
 - Incapacidad Permanente Total25.090,16 €
 - Incapacidad Permanente Absoluta31.000,00 €
 - Gran Invalidez.....62.000,00 €
- Número promedio anual de siniestros 2020-2024: 60 siniestros al año (240 siniestros totales)

2) PÓLIZA DE ACCIDENTES VIGENTE ACTUALMENTE (Compañía Aseguradora “SURNE Mutua de Seguros y Reaseguros a prima fija”).

- Colectivo inicial asegurado año 2025: 33.669,47 personas aseguradas.
- Prima inicial año 2025: 404.033,64 euros.

(12 euros por 33.669,47 asegurados, resultando un total anual de 404.033,64 euros).

- Principales coberturas y capitales contratados 2025:
 - Fallecimiento.....92.000,00 €
 - Incapacidad Permanente Absoluta92.000,00 €
 - Gran Invalidez.....138.000,00 €
- Garantía de Doble Capital en caso de Fallecimiento en Accidente o en Accidente de Circulación de ambos progenitores, en el caso de que existan hijos

del asegurado menores de 18 años o mayores incapacitados. Se asimilará a esta situación la orfandad absoluta que se produzca en familias monoparentales. En el caso de que ambos fallecidos fueran asegurados a través de este contrato, el capital se doblaría en ambos casos

* Número promedio anual de siniestros 2020-2024: 3,25 siniestros al año (13 siniestros totales)

3) PÓLIZA DE ACCIDENTES VIGENTE ACTUALMENTE PARA EL PERSONAL BECARIO AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA Y SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS (suscrita con VIDACAIXA, S.A. de Seguros y Reaseguros S.A.U).

- Colectivo inicial asegurado año 2025: 39 becarios.
- Prima inicial año 2025: 448,89 euros
- Riesgos y coberturas contratadas:
 - Fallecimiento por accidente36.000,00 €
 - Invalidez permanente por accidente..... hasta 72.000,00 €

Modalidad de cobertura: limitada a accidentes ocurridos con motivo de su trabajo como becarios (laboral e in itinere). La cobertura no alcanza a los accidentes ocurridos en el desarrollo de la vida privada de los asegurados.

*Número promedio anual de siniestros 2020-2024: 0 (sin siniestros registrados)