



PLIEGO TÉCNICO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA, ASESORAMIENTO, MEDIACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SEGUROS DE LA FUNDACIÓN NAVARRA PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES PÚBLICOS

1. Objeto del contrato

Será objeto de este contrato la prestación de la Fundación Navarra para la gestión de los servicios sociales públicos -en adelante, Fundación Gizain- de los servicios de asesoramiento y mediación, consultoría y gestión de los contratos de seguro, así como la posterior asistencia al tomador, al asegurado y/o beneficiario en los términos y condiciones recogidos por el Decreto 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:

- Seguro de responsabilidad civil
- Seguro de accidentes colectivo
- Seguro de accidentes (voluntario)
- Seguro de despacho profesional y oficinas
- Seguros de hoteles y residencias
- Seguro de furgonetas

2. Contenido del contrato

Se deberá prestar asistencia de 08:00 a 17:00 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 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 Fundación Gizain.
 - Análisis de las posibles y nuevas coberturas de especial interés para el correcto aseguramiento de los riesgos.
 - Análisis de las distintas coberturas de los contratos de seguros.
 - Diseño de un plan de seguros diferenciado y acorde a las necesidades de Fundación Gizain.
 - 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 Fundación Gizain.
2. Ofrecer información veraz y suficiente en los siguientes aspectos:
 - Promoción, oferta y suscripción de las pólizas de seguros que contrate la Fundación Gizain.
 - 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 Fundación Gizain.
3. Investigación y análisis de las diferentes alternativas existentes en el mercado asegurador, manteniendo a la Fundación Gizain informada.
4. Facilitar al tomador, durante la vigencia de los contratos de seguro, la información que se solicite sobre clausulado de las pólizas de seguro. Así, se deberá facilitar a requerimiento de la Fundación, 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 Fundación, que podrá requerir la información por teléfono, por correo electrónico u otros medios.



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.
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 Fundación 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 Fundación Gizain, 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 Fundación, 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 Fundación cuando esta lo requiera.
- La entidad adjudicataria deberá designar y comunicar a la Fundación, 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 Fundación 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

La Fundación Gizain facilitará a la adjudicataria 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/as a guardar secreto sobre cualquier dato de carácter personal a que pudiera tener acceso con ocasión de la prestación del servicio.

En el plazo máximo de tres meses desde la adjudicación, es necesario que se hayan preparado para su licitación los pliegos de condiciones técnicas que sirvan de base para el concurso de pólizas de seguros en los ramos en los que trabaja la Fundación.

La adjudicataria facilitará a la Fundación sin coste adicional, cuantos servicios profesionales 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, etc.



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 la adjudicataria deberá:

- Recibir las comunicaciones de siniestros que se efectúen desde la Fundación y comunicarlos inmediatamente a la entidad aseguradora.
- Introducir y mantener actualizada la 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 Fundación dicha información, la licitadora 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)



- Título de mediador de seguros.
- Experiencia profesional:
 - Experiencia profesional en el ámbito de la mediación de seguros mínima de cinco 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 años en entidades públicas o privadas de, al menos, 300 trabajadores y trabajadoras.

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 años como personal técnico/gestor de contratos de seguros.
 - Experiencia profesional en servicios de mediación de seguros en los últimos tres años en entidades públicas o privadas de, al menos, 300 trabajadores y trabajadoras.

En gestión/tramitación de siniestros:

- 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 años en la tramitación de siniestros.

La sustitución del personal durante la vigencia del contrato requerirá el consentimiento expreso de la Fundación. 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 Fundación, 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.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Número de personal: actualmente la Fundación cuenta con 234,90 puestos estables. No obstante, la media de personas trabajadoras es de 490.

Las competencias que se desarrollan tienen que ver con la gestión de los servicios sociales públicos de Navarra. En concreto la Fundación se estructura en:

Centros de Servicios Sociales:

- Estella
- Tudela
- Tafalla
- Comarca y Norte
- EAS Norte

Centros de Observación y acogida de menores (Centros residenciales):

- COA Beloso- Programa Familias de Urgencia
- COA Etxegaray
- COA Argaray
- COA Orvina
- COA Barañain
- COA Echavacoiz
- COA Elizondo

Centro de día de Justicia Juvenil

Centro de atención a mujeres víctimas de violencia: CAIVS (Centro de atención integral a víctimas supervivientes de violencias sexuales en Navarra).

Unidades de tramitación de Ingreso mínimo vital/renta garantizada:



Gobierno de Navarra
Nafarroako Gobernua

Departamento de Derechos Sociales,
Economía Social y Empleo
Eskubide Sozialetako, Ekonomia
Sozialeko eta Enpleguko Departamentua

- Estella
- Tafalla
- Tudela
- Comarca y Norte
- Pamplona

