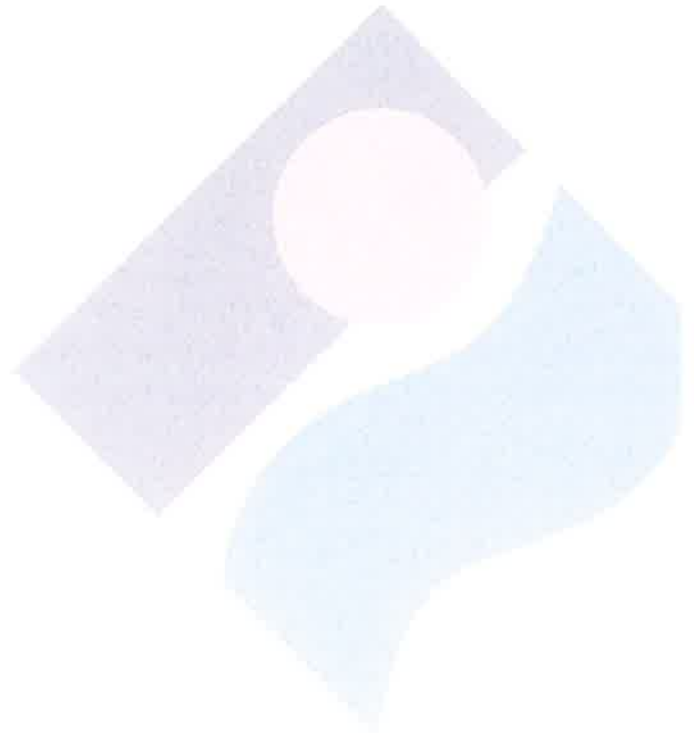

Pliego de Prescripciones Técnicas

Servicio integral de corredor de seguros para Centro Intermodal de Logística, S.A., S.M.E.

Fecha: junio de 2022

Exp. 2222009



ÍNDICE

- 1.- OBJETO
- 2.- ALCANCE DEL SERVICIO
- 3.- MEDIOS PERSONALES
- 4.- MEDIOS TÉCNICOS
- 5.- INFORMACIÓN
- 6.- COMISION DE SEGUIMIENTO
- 7.- INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
- 8.- CONTRATOS ACTUALES
- 9.- EXCLUSIVIDAD
- 10.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO
- 11.- RETRIBUCIÓN

1.- OBJETO

El objeto de esta documentación técnica es exponer la prestación a Centro Intermodal de Logística, S.A., S.M.E., en adelante CILSA, por parte de un corredor o correduría de seguros privados, de los servicios de mediación para el asesoramiento preparatorio de la formalización de los contratos de seguro privados, así como la posterior asistencia al perceptor del seguro, al asegurado o al beneficiario del seguro, de acuerdo con lo previsto en la Ley 26/2006, de 17 de julio, reguladora de la actividad de mediación en seguros y reaseguros privados.

2.- ALCANCE DEL SERVICIO

El adjudicatario del servicio realizará estas funciones para todos los ramos objeto del contrato:

I.- En primer lugar, y como primera medida a realizar, el adjudicatario deberá hacer un primer análisis y evaluación, inspeccionando los lugares de trabajo estableciendo los equipos e instalaciones a asegurar.

Una vez finalizado deberá realizar un primer informe exhaustivo de las coberturas que propone su aseguramiento, así como las posibles modificaciones de las pólizas existentes, que será motivo de la posterior preparación y redactado de los pliegos técnicos de la licitación del programa de seguros.

II.- Servicios de propuesta de aseguramiento y asistencia en su contratación:

a.- Los servicios de asesoría, asistencia, gerencia de riesgos y ejecución de contratos de seguro que componen el objeto de contrato se prestarán sobre los siguientes grupos de riesgos:

- Seguro todo riesgo
- Responsabilidad Civil
- Defensa Jurídica
- Seguros personales
- Automóviles
- Responsabilidad civil de administradores (D&O)
- Cualesquiera otros seguros que determine CILSA durante la vigencia del contrato de mediación.

b.- El asesoramiento necesario en:

- La valoración de las distintas ofertas a efectos de la contratación de los contratos de seguros, incluidas las prórrogas de los seguros ya contratados, velando por la concurrencia y porque los contratos se adecuen al riesgo, el mercado asegurador y la calidad del servicio de las compañías aseguradoras para su plenitud de efectos.

- Colaboración en la evaluación de necesidades de seguros de CILSA, asesorando a la mismas sobre las condiciones del contrato o contratos de seguros que a su juicio, conviene suscribir.
- Investigación y análisis permanente de las diferentes alternativas del mercado asegurador, manteniendo una información continuada de las mismas.
- Asesoramiento continuo por técnicos especializados en el seguimiento y análisis de riesgos, al objeto de conseguir mejoras en las condiciones técnicas económicas contratadas.
- Seguimiento de toda la siniestralidad ocurrida, en el ámbito del contrato o contratos de seguros objeto de la mediación, tanto de aquellos cuya ocurrencia fuera de nueva comunicación, como de ocurrencia anterior a la presente licitación.

c.- Servicios de asistencia al tomador de seguro, asegurados y beneficiarios de las pólizas contratadas.

d.- Asistencia al tomador y asegurados en lo que se refiera al asesoramiento técnico y administrativo en materia aseguradora en procesos de licitaciones de terceros y cualquier asesoramiento que derive de un contrato de seguros o de materia aseguradora. Incluyendo:

- Definición de coberturas e importes
- Análisis de pólizas presentadas
- Interlocución directa con las empresas
- Seguimiento de la actualización del pago de recibos y renovación de condiciones y plazos

El corredor o correduría de seguros que resulte adjudicatario, bajo el control de CILSA, realizará los siguientes servicios y facilitará los informes que a continuación se especifican:

i.- Facilitar al tomador, al asegurado y al beneficiario, durante la vigencia de los contratos de seguro, la información que se reclame sobre cualquiera de las cláusulas de las pólizas.

ii.- Poner a disposición de CILSA una persona que canalice toda la información que suponga el plan de seguros.

iii.- Presentar, tres meses antes de la finalización de la vigencia de cada póliza, un informe técnico anual que contenga una evaluación y valoración motivadas de los riesgos a asegurar para la anualidad siguiente y en su caso, la propuesta de actualización económica de las primas debidamente justificada.

iv.- Seguimiento de la siniestralidad de las diferentes pólizas de seguro contratadas por CILSA y presentación de informes trimestrales y anual que contengan una

relación detallada, estadística y valoración motivada de la evolución de la siniestralidad en cada una de las pólizas, así como de los siniestros no cubiertos por los contratos de seguro suscritos.

v.- Asesoramiento, tratamiento y liquidación de los siniestros, disponiendo de los medios informáticos adecuados que permitan su seguimiento y que generen estadísticas periódicas.

vi.- Adecuación de los contratos de seguros a la normativa aplicable que vaya apareciendo.

vii.- Proponer la actualización de los capitales y bienes asegurados cuando se produzcan modificaciones.

viii.- Facilitar a CILSA cuantos servicios profesionales de su ramo se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del objeto del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo explicativas, suministro de información sobre el ramo de seguros, sesiones formativas, etc.

ix.- El adjudicatario prestará al tomador del seguro, al asegurado y al beneficiario del seguro la asistencia posterior a la formalización del contrato de seguro, mediando en las relaciones con la entidad aseguradora y realizando las gestiones y trámites que correspondan como consecuencia de los siniestros y demás incidencias que se produzcan hasta la total resolución de los mismos. A este respecto y a título meramente enunciativo el adjudicatario deberá:

- Recibir, informar y trasladar para su pago los recibos de los seguros.
- Recibir los comunicados de los siniestros que se efectúen desde CILSA y comunicarlos inmediatamente a la entidad aseguradora.
- Encargarse de obtener la información que sea necesaria, tanto por parte de los siniestrados como por parte de la entidad aseguradora, informando de las gestiones que realice a CILSA.
- Control del expediente del siniestro y gestión del cobro de la indemnización.
- Introducir y mantener actualizada la siguiente información:
 - N^o de referencia del siniestro abierto por la entidad aseguradora.
 - Persona encargada de la tramitación de los siniestros.
 - Estado de la tramitación y gestiones realizadas.
 - Indicación de elaboración o no informe pericial y perito/s encargado/s de su realización. Para todos los siniestros dispondrá de un programa informático adecuado que permita su seguimiento y obtener estadísticas periódicas.
 - Agilizar las devoluciones correspondientes a las bajas de vehículos (extornos).

- Procurar de las compañías aseguradoras el detalle de los conceptos y cuantías que ingresan a cuenta de CILSA, relativas a la indemnización de siniestros cubiertos por las pólizas.
- El adjudicatario facilitará si fuera preciso, las cartas de garantía, los certificados de seguros, los suplementos de altas y bajas y los apéndices, dentro de los 10 días naturales siguientes a partir de aquél en que se le hubieran solicitado.
- El adjudicatario entregará dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha de efecto de las mismas, las pólizas de seguros debidamente revisadas.

x.- Excepcionalmente, cuando así sea requerido, el mediador adjudicatario deberá asesorar en aquellos siniestros que se encuentren bajo la franquicia contratada en cada momento y facilitar a CILSA el informe o conclusiones alcanzadas en un plazo no superior a 20 días naturales salvo que la dificultad del siniestro u otras circunstancias excepcionales aconsejen un plazo superior.

3.- MEDIOS PERSONALES

El adjudicatario pondrá a disposición de CILSA una estructura organizativa que permita la ejecución del contrato de prestación de servicios en los términos pactados, incluyendo los medios personales mínimos según se detalla en el apartado de Solvencia Profesional como mínimo los siguientes perfiles:

- a. Responsable del contrato
- b. Ejecutivo especialista
- c. Ingeniería
- d. Administración de los Contratos
- c. Gestión de siniestros de cada ramo

Dicha estructura que se presentará en forma de organigrama, independiente de la estructura global de la organización del licitador, ha de hacer referencia a las responsabilidades, competencias y calificaciones de cada uno de sus miembros, estableciéndose como titulación de referencia la de mediador de seguros y en su defecto alguna de tipología universitaria.

Con independencia de que CILSA pueda tener acceso a cada uno de los responsables, coordinadores o especialistas de los grupos de pólizas, el adjudicatario ha de designar un interlocutor general para coordinar la relación y las actividades con CILSA.

4.- MEDIOS TÉCNICOS

El adjudicatario ha de ofrecer los medios técnicos necesarios para dar asistencia al tomador del seguro y a los beneficiarios de las pólizas de seguros intermediadas pertenecientes a cada grupo de cobertura licitado.

5.- INFORMACIÓN

Informes del mercado asegurador.

Investigar, analizar y proponer de forma permanente las diferentes alternativas del mercado asegurador, manteniendo informado a CILSA. Al menos disponer de los siguientes informes de situación de mercado y cualquier otro que se solicite:

- Informe anual comparativo de las tendencias del mercado asegurador con las pólizas intermediadas, y donde se dé opinión sobre tasas, riesgos y garantías similares. Así como, de la adecuación de las coberturas de seguros en relación con la siniestralidad ocurrida. Deberá entregarse durante el mes de marzo.
- Información trimestral con la evolución de la siniestralidad. Confeccionar informes periódicos que reflejen el número, valor y causa de los siniestros no cubiertos por los contratos de seguros y aportar soluciones aseguradoras al respecto.

6.- COMISION DE SEGUIMIENTO

Comisión de seguimiento de siniestros pendientes

Periodicidad: Cuando sea necesario a petición de CILSA.

Participantes: el mediador y el responsable que CILSA nombre.

Objeto: Consta de cuatro partes:

- Primera: La revisión individual de cada uno de los siniestros comunicados al asegurador para verificar la idoneidad de la información facilitada y reclamar la que carezca con el objetivo de agilizar su tramitación.
- Segunda: La revisión de toda la siniestralidad pendiente para cuidar que el flujo y reflujo de información entre la entidad aseguradora y CILSA sea lo más esmerado posible y el mantenimiento actualizado de la base de datos de la aplicación informática de tramitación de siniestros, todo ello con el objetivo de reducir el número de siniestros pendientes agilizando su tramitación y liquidación.
- Tercera: actualización de provisiones.
- Cuarta: control del plazo de pagos.

7.- INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Igualmente, el adjudicatario ha de disponer de una infraestructura técnica y de comunicaciones que posibilite:

- La comunicación electrónica y el intercambio documental con cada uno de los miembros del equipo humano que conformen la estructura de atención a CILSA.
- El seguimiento de las pólizas y de la siniestralidad.

Las características y particularidades de esta infraestructura técnica han de ser compatibles con los sistemas de CILSA y estará referida siempre a estándares o productos de uso corriente (office

o similar). En cualquier caso, los servicios correspondientes de CILSA y del adjudicatario determinarán cuál o cuáles serán los instrumentos informáticos de uso común para el mejor cumplimiento de las obligaciones de las partes.

El adjudicatario dispondrá los medios necesarios para realizar las comunicaciones, los envíos de documentación y facturas, el seguimiento de siniestros, etc. en formato digital, evitando el uso de los formatos en papel.

La utilización por el adjudicatario de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado que pueda resultar preciso para el cumplimiento del contrato se efectuará con observancia de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal.

8.- CONTRATOS ACTUALES

Actualmente CILSA tiene suscritas las siguientes pólizas:

Seguro	Compañía
Daños Materiales	Mapfre
RC General	Mapfre
Circulación	Reale Autos
Accidentes	AIG-ONE UNDERWRITING
Vida riesgo	AXA Aurora Vida
Asistencia viajes	Ergo Seguros - ERV
SPS D&O	AIG-ONCOVER
Asistencia sanitaria	AXA Winthertur Salud
Defensa jurídica	DAS
Placas Fotovol.	AXA Seguros
Equip. Electron. (instalaciones y equipos)	AXA Seguros
Negocio (oficinas CILSA)	AXA Seguros

9.- EXCLUSIVIDAD

Durante la vigencia del contrato el adjudicatario tendrá la exclusividad en la mediación de todos los contratos de seguros suscritos por CILSA.

10.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

En asuntos relacionados con el objeto del contrato estará obligado a dar respuesta ante los requerimientos que CILSA considere no urgentes en un plazo que no podrá exceder de 48 horas desde que se formule el correspondiente requerimiento al equipo de trabajo que ejecutará el contrato.

En asuntos relacionados con el objeto del contrato considerados urgentes, estará obligado a dar respuesta inmediata.

En el caso de la elaboración de informes o dictámenes escritos el plazo máximo para su emisión y entrega es de 1 semana.

Los medios para realizar estas consultas podrán ser a través de llamada telefónica o vía telemática, para lo cual el adjudicatario deberá disponer de un horario de atención telefónica de un mínimo de ocho horas en horario de mañana y tarde de lunes a viernes (de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 h, ininterrumpido). Será necesario poner a disposición de CILSA para casos de urgencia un teléfono de emergencias operativo las 24 horas del día a los siete días de la semana.

Deberá prever la correcta disposición de los medios humanos y materiales necesarios.

Garantizará su presencia en las oficinas de CILSA cuando el requerimiento por parte de la misma tenga por objeto la asistencia a reuniones o cuando el desarrollo del servicio así lo requiera, debiendo salvaguardar para ello la mayor diligencia y la máxima eficacia posible al respecto y en un plazo no superior a 24 horas.

Tendrá que entregar a CILSA cualquier documentación tramitada en relación con el objeto del contrato.

Se compromete a mantener estricto secreto y confidencialidad respecto de cualquier información que haya obtenido o le haya sido proporcionada para la realización del objeto del contrato, sin que pueda revelarla o transmitirla a terceros, salvo que exista consentimiento previo escrito de CILSA.

11.- RETRIBUCIÓN

El adjudicatario no podrá, bajo ningún concepto, percibir comisión por parte de las entidades aseguradoras por su actividad de mediación.



