



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN CENTRALIZADA DE LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN DE SEGUROS Y ASESORAMIENTO PREVIOS A LA FORMALIZACIÓN DE CONTRATOS DE SEGUROS PRIVADOS, ASÍ COMO LA POSTERIOR ASISTENCIA AL TOMADOR, ASEGURADO y BENEFICIARIO DEL SEGURO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LAS ILLES BALEARS Y DE SU SECTOR PÚBLICO INSTRUMENTAL (CONTR 2022/11967)**

**INDICE**

- 1. FINALIDADES Y NECESIDADES DE ESTA CONTRATACIÓN**
- 2. PRESTACIONES OBJETO DEL CONTRATO**
- 3. CONDICIONES DE LA PRESTACION DEL SERVICIO**
- 4. PLAZOS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**
- 5. PRECIO DEL CONTRATO**
- 6. EQUIPO DE TRABAJO**

**ANEXO I. RELACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGURO DE VEHÍCULOS**

**ANEXO II. RELACIÓN DE OTRAS PÓLIZAS DE SEGUROS**

**1. FINALIDADES Y NECESIDADES DE ESTA CONTRATACIÓN**

**1.1** Este contrato responde a la necesidad de asesoramiento y asistencia técnica especializada, independiente, profesional e imparcial, para la cobertura y gestión de los riesgos que afecten a la Administración de la Comunidad Autónoma ya los entes de su sector público instrumental con la finalidad de racionalizar la contratación de las pólizas de seguros de la comunidad autónoma de las Illes Balears obteniendo mejores precios en el pago de las primas y con el fin de conseguir la mejor gestión de las pólizas de seguros que se contraten y una mejor adecuación de éstas a los riesgos objeto de seguro.

**1.2** Esta tarea que ya se inició y se llevó a cabo con las anteriores contrataciones de este servicio, implica la necesidad de valorar las situaciones en las que exista infra cobertura de un determinado riesgo, la existencia de coberturas duplicadas, de coberturas innecesarias o ineficaces, la oportunidad de reducir los costes económicos de las primas de seguros mediante la búsqueda de las mejores ofertas entre las compañías aseguradoras, la concentración de pólizas con el fin de obtener descuentos por mayor volumen de contratación, la mejora de las coberturas de las pólizas contratadas (condiciones, riesgos cubiertos), etc...



## **2. PRESTACIONES OBJETO DEL CONTRATO**

**2.1** Será objeto del contrato la prestación a la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y los entes de su sector público instrumental, del servicio de mediación de seguros en la modalidad de corredor de seguros. El servicio incluye la actividad de distribución de seguros, ofreciendo asesoramiento independiente basado en un análisis objetivo y personalizado a los organismos públicos usuarios.

**2.2** La entidad mediadora debe realizar la labor de investigación de las mejores propuestas de seguros, informando a los usuarios de las condiciones del contrato que a su juicio resulten más convenientes, ofreciendo la cobertura que a su criterio profesional, mejor se adapte a las necesidades del organismo público usuario, con concurrencia de los requisitos que debe reunir la póliza de seguro para su eficacia y plenitud de efectos.

**2.3** A lo largo de la vigencia de la póliza de seguro, la mediadora debe facilitar al organismo público usuario (al tomador, a los asegurados y a los beneficiarios), la información pertinente sobre las condiciones de la póliza y realizar los trámites y llevar a cabo las actuaciones oportunas para la gestión y resolución de los siniestros que puedan tener lugar, prestando la asistencia y asesoramiento necesarios al usuario (asistencia en la tramitación de incidencias, reclamaciones y daños que se produzcan durante su vigencia ).

**2.4** No se incluye en el contrato el servicio de mediación y asistencia para la póliza de seguro de responsabilidad patrimonial del Servicio de Salud de las Islas Baleares.

## **3. CONDICIONES DE LA PRESTACION DEL SERVICIO**

**3.1** La entidad mediadora asistirá a los organismos públicos de la CAIB que lo demanden (Consejerías y entes de su sector público instrumental) prestando los servicios específicos de asesoramiento en la elaboración de los pliegos; asesoramiento sobre las condiciones y requisitos de las coberturas necesarias; proporcionando ofertas de seguros; asesorando en la valoración de ofertas; asistiendo y asesorando a los organismos públicos usuarios a lo largo de la vigencia de la póliza sobre las condiciones y términos de las mismas; interviniendo, gestionando y resolviendo los siniestros que puedan ocurrir; asesorando sobre la conveniencia de renovar pólizas, sustituirlas, modificarlas o cancelarlas, etc.

**3.2** La propuesta de ofertas de pólizas de seguros que realiza la contratista en ejecución de su actividad mediadora implica que ésta debe presentar al menos 3 propuestas de seguro, siempre que sea posible, justificando caso contrario esta imposibilidad, para que le organismo



público usuario pueda seleccionar la que más le conviene, siguiendo la Administración contratante en todo caso, los procedimientos legalmente establecidos si se trata de una contratación menor o de otro tipo.

**3.3** Los servicios de asesoría, asistencia, propuesta de ofertas, gestión de riesgos y ejecución de contratos de seguros, que componen el objeto del contrato se prestarán sobre los siguientes grupos de riesgos:

- Riesgos patrimoniales (continente y contenido) de todos los bienes inmuebles y muebles que integran el patrimonio de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares y de los entes de su sector público instrumental, incluidas las instalaciones, equipos electrónicos, científicos e informáticos y su patrimonio artístico.
- Riesgos derivados de la responsabilidad civil y/o patrimonial en los que pueda incurrir la comunidad autónoma y los entes de su sector público instrumental, así como la responsabilidad civil y/o patrimonial derivada de la actuación de las autoridades, el personal a su servicio, y que en el ejercicio de su actividad puedan ocasionar daños a terceras personas o cosas.
- Riesgos personales referidos a accidentes, vida, salud, asistencia sanitaria etc... del personal.
- Riesgos derivados de la responsabilidad profesional de técnicos que realizan actividades de redacción de proyectos y dirección de obra (arquitectos e ingenieros)
- Riesgos derivados de la responsabilidad profesional de otros técnicos por determinar puntualmente.
- Riesgos patrimoniales, personales y de responsabilidad civil derivados del uso de vehículos a motor que forman parte del parque móvil de la comunidad autónoma de las Illes Balears, así como los derivados del uso de las embarcaciones, tanto de propulsión mecánica como de vela.
- Igualmente, se incluirán posibles tareas de asesoramiento en materia de seguros en otras ramas, en el supuesto de que la Administración de la comunidad autónoma o los entes de su sector público instrumental estén interesados.

**3.4** El servicio de mediación incluirá, además de las obligaciones que correspondan a los mediadores de seguros de acuerdo con el Real 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, la realización bajo la supervisión de la secretaria de la Central de Contratación, y en su caso, de las entidades contratantes de cada póliza de seguro de las siguientes actuaciones:

- a) El apoyo en la elaboración de los pliegos de prescripciones técnicas para la contratación de seguros con entidades aseguradoras, en los que se incluirán las condiciones de los contratos de seguros que deban suscribirse ya sea por el órgano de contratación centralizada desde la Central de Contratación en el caso de contratos de seguro centralizados o por las diferentes Consejerías o entes del sector público instrumental en el caso de contratos de seguro específicos de un órgano de contratación, velando por la concurrencia de todos los requisitos que deben reunir las pólizas de seguros para su plenitud de efectos.
- b) El asesoramiento en la valoración de las diferentes ofertas recibidas, a efectos de la adjudicación de los contratos de seguros. La propuesta de ofertas que hace la mediadora será siempre que sea posible, de al menos tres.
- c) Proponer la contratación de nuevos seguros cuando sea necesario en función de las necesidades del Gobierno.
- d) Investigar y analizar permanentemente las alternativas existentes en el mercado asegurador e información de las mismas a la Central de Contratación a requerimiento de ésta.
- e) Asesorar a los organismos públicos usuarios sobre la conveniencia o no de prorrogar cada póliza, de modificarla o cancelarla o de suscribir nuevas pólizas.

### **3.5 Obligaciones de la empresa contratista en materia de información sobre los siniestros producidos**

Para que la empresa contratista pueda llevar a cabo la asistencia posterior al tomador del seguro, a los asegurados y beneficiarios, especialmente en caso de la producción de siniestros, será informado de los siniestros producidos, e inmediatamente los comunicará a la Entidad Aseguradora recopilando la información que sea necesaria, tanto por parte del siniestrado como de la entidad aseguradora. Esta información debe mantenerse actualizada y comunicada a los responsables de los diferentes contratos.



### 3.6 Otras obligaciones del contratista:

- El diseño y elaboración del sistema o procedimiento operativo para la gestión y tramitación de las reclamaciones y siniestros.
- La realización de las gestiones tendentes a la rápida satisfacción por parte de la Entidad Aseguradora de las indemnizaciones y prestaciones a su cargo.
- Confección y entrega de los informes que le sean solicitados sobre cualquier materia de seguros, en los plazos máximos, por defecto, de quince días hábiles, plazo que se reducirá a diez días hábiles en caso de urgencia.
- Velar por la adecuación de los contratos de seguros a la normativa vigente durante todo el plazo de ejecución del contrato.

### 3.7 Extensión de la exclusividad de mediación del contratista

**3.7.1** El adjudicatario tendrá la exclusividad en la mediación de todos los contratos de seguros comprendidos dentro del objeto de esta licitación, que a partir de la fecha de formalización del presente contrato y con solicitud expresa de servicio de mediación, tramiten las Consejerías y los entes de su sector público instrumental, sin perjuicio de las contrataciones que se encuentren vigentes con otros mediadores en el momento de la formalización de este contrato y hasta la finalización de los respectivos contratos de mediación.

Las nuevas pólizas de seguro de vehículos a motor con fecha de inicio del 1 de enero de 2023, que ya estén adjudicadas a la fecha de formalización de este contrato de mediación, serán objeto de este contrato desde el momento en que éste se formalice.

**3.7.2** Finalizados los contratos de mediación vigentes en el momento de formalizar este contrato centralizado, las pólizas objeto de mediación que sigan vigentes, formarán parte del objeto de esta contratación (se adjuntan como anexo I y II las relaciones de las pólizas vigentes existentes).

**3.7.3** El cobro por el anterior mediador, de las comisiones correspondientes a aquellas pólizas, se compensa con el cobro íntegro por el nuevo mediador, de las comisiones que, al vencimiento del nuevo contrato corresponderán a pólizas no vencidas y que tendrán que ser gestionadas por el futuro mediador hasta su renovación.

### 3.8 Sesiones de trabajo para el tratamiento de determinados siniestros

Se podrán convocar sesiones de trabajo a instancias de la secretaria de la Central de



Contratación o de cualquier organismo público usuario para el tratamiento de los siniestros en los que la compañía aseguradora ha manifestado por escrito la falta parcial o total de cobertura del siniestro ocurrido y la Central de contratación o los distintos órganos no están de acuerdo con los motivos de rechazo. También para el tratamiento de siniestros que por su naturaleza merecen especial atención y cuidado (alto importe reclamado, pluralidad de perjudicados, siniestros repetitivos...) u otros motivos o incidencias en los que, a criterio de la Central de Contratación o de las entidades contratantes, se considere necesario.

#### **4. PLAZOS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

**4.1** El contratista queda obligado a realizar la prestación objeto del contrato en los siguientes plazos:

a- El asesoramiento para la elaboración del Pliego que rige cada contrato de seguro se hará en el momento en que sea requerido por el organismo público usuario, participando de forma presencial en las reuniones a las que sea convocada la mediadora, resolviendo las dudas que se planteen por el usuario vía mail o telefónicamente, o a través de informe escrito si es requerida por el usuario, en el plazo de tiempo más corto posible y como máximo de quince días hábiles a contar desde que el contratista reciba la documentación y/o información precisas, a no ser que el organismo público usuario, dadas las circunstancias concretas, le asigne un plazo superior.

b- El asesoramiento en la valoración de ofertas de contratos de seguros, se realizará de forma verbal o por escrito (a criterio del órgano de contratación dependiendo de la complejidad de la tarea a realizar o de otras circunstancias) en el plazo más corto posible y como máximo dentro de los 7 días hábiles siguientes a la entrega al contratista de la documentación pertinente, a no ser que el organismo público usuario, dadas las circunstancias concretas, le asigne un plazo superior.

c- La confección y la entrega de los informes que le sean solicitados sobre cualquier materia de seguros, deben elaborarse en el plazo máximo de quince días hábiles, plazo que se reducirá a diez días hábiles en caso de urgencia, como no sea que la Central de Contratación o el organismo público usuario que requiere el informe, establezca un plazo superior dadas las circunstancias y complejidad del trabajo.

d- El estudio, mediación, asesoramiento y en general todo lo que comprende el objeto y contenido del presente contrato, en todo lo no previsto en los párrafos anteriores, se efectuará



por personal competente en la forma y plazos exigidos por el principio del buen hacer profesional, de forma que, una vez recibido el correspondiente encargo o la correspondiente notificación desde la Secretaría de la Central de Contratación o desde el organismo público usuario interesado, se inicien de inmediato las actuaciones precisas ante las entidades aseguradoras, cuidando llevar a buen fin los contratos de seguros y observando la máxima diligencia.

**4.2** En caso de incumplimiento de los plazos parciales por parte del contratista se estará a lo que se dispone en el pliego de cláusulas administrativas particulares, en la LCSP y en las demás disposiciones que de acuerdo con la naturaleza de este contrato sean de aplicación.

**4.3** El contratista tendrá que garantizar la prestación de los servicios descritos en este pliego de forma continuada todos los días laborables del año.

## **5. PRECIO DEL CONTRATO**

Por la prestación de este servicio, la comunidad autónoma de las Illes Balears no abonará directamente ninguna cuantía a la empresa contratista ya que ésta, de acuerdo con la normativa vigente, será retribuida a través de la compañía o compañías aseguradoras con las que se concierten los contratos de seguros privados mediante el cobro de una comisión en forma de porcentaje sobre las primas netas satisfechas, de las pólizas contratadas e intervenidas por la mediadora (porcentaje sobre la prima neta: prima total menos los impuestos, recargos y tasas del consorcio de compensación de seguros).

En caso de seguros de vida el porcentaje será de un 5% sobre la prima neta

Respecto al resto de pólizas los porcentajes son:

Rama de actividad	porcentaje de la comisión pagadora, sobre la prima neta
Accidentes	<b>18,81</b>
Enfermedad	<b>12,15</b>
Asistencia sanitaria	<b>11,55</b>
Dependencia	<b>14,97</b>
Autos	<b>13,00</b>
Transportes	<b>14,06</b>
Incendios y elementos naturales	<b>10,86</b>



Otros daños a los bienes: seguros agrarios combinados	<b>10,37</b>
Otros daños a bienes: robo u otros	<b>14,46</b>
Otros daños a bienes: avería maquinaria	<b>18,11</b>
Responsabilidad civil en general: riesgos nucleares	<b>14,43</b>
Responsabilidad civil en general: otros riesgos	<b>16,09</b>
Crédito	<b>10,62</b>
Caución	<b>12,09</b>
Pérdidas pecuniarias diversas	<b>29,59</b>
Defensa Jurídica	<b>26,44</b>
Asistencia	<b>24,98</b>
Decesos	<b>29,64</b>
Multirisgos Hogar	<b>25,43</b>
Multirisgos comunidades	<b>21,13</b>
Multirisgos comercios	<b>19,14</b>
Multirisgos industriales	<b>17,52</b>
Otros multirisgos	<b>16,17</b>

Para cualquier otro tipo de póliza que no pueda incluirse o que no encaje en ninguna de las ramas de actividad descritas en la tabla anterior, se establece un porcentaje de comisión del 14%.

La empresa adjudicataria no podrá recibir ninguna otra retribución aparte de la comisión ofrecida en esta licitación.

Las pólizas que generan el derecho al cobro de la prima son aquellas intervenidas por parte de la mediadora de acuerdo con la solicitud formal (por escrito) realizada por el organismo público usuario.

## **6. EQUIPO DE TRABAJO**

**6.1** El contratista está obligado a adscribir a la ejecución del contrato, los medios humanos y técnicos necesarios para ejecutar su propuesta de acuerdo con los requisitos y condiciones de los pliegos y en los términos de su oferta, sin perjuicio de adscribir los medios que como mínimo son obligatorios de acuerdo con lo que



G CONSELLERIA  
O HISENDA  
I I RELACIONS  
B EXTERIORS

disponen los pliegos que rigen la licitación (letra F del cuadro 1 de características del contrato del PCAP)

**6.2** Dado el carácter de obligación esencial que tiene el equipo humano que como mínimo debe adscribirse a la ejecución del contrato, en caso de que se produzca cualquier modificación del equipo de trabajo, esta modificación se tendrá que comunicar a la Central de Contratación. Los sustitutos deberán cumplir los mismos requisitos exigidos para el personal en el Pliego de Cláusulas Administrativas particulares.

Palma,  
La secretaria de la Central de Contratación

Assumpta Iturbide Bernaus