



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MEDIADOR DE SEGUROS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

Primera. Objeto del contrato

El objeto del contrato de servicio de mediador de seguros, consiste en:

1. La asistencia al tomador del seguro, al asegurado y al beneficiario en relación con los siniestros cubiertos por las pólizas de seguros suscritas por la Generalitat de Catalunya hasta el 31 de diciembre de 2023 y para los siniestros producidos a partir del 1 de enero de 2024; a excepción de la póliza de responsabilidad patrimonial y civil de la Generalitat de Catalunya que será hasta la fecha de su vencimiento el 29 de febrero de 2024 y para los siniestros a partir del 1 de marzo de 2024.
2. La prestación al tomador del seguro de los servicios de mediación y asesoramientos preparatorios para la formalización de los nuevos contratos de seguros privados.
3. La asistencia al tomador del seguro, al asegurado y al beneficiario de las pólizas de seguros suscritas por la Generalitat de Catalunya, para los suplementos de altas y bajas.
4. Facilitar a la Dirección General de Política Financiera, Seguros y Tesoro de la Generalitat de Catalunya la información del Mercado Asegurador, sobre el lote que haya sido adjudicatario.
5. Asesoramiento en la búsqueda de soluciones aseguradoras a los riesgos excluidos de cobertura o garantías no cubiertas por la póliza correspondiente al ramo asegurador del lote adjudicado, incluyendo: la prospección del mercado asegurador, el estudio de la viabilidad de una nueva contratación para dar cobertura al riesgo excluido o a la garantía no cubierta, redacción de pliegos, y posterior tramitación de siniestros conforme las tareas establecidas en este pliego.

Segunda. Servicios a prestar en el ámbito de la Contratación.

Sin perjuicio de otros servicios que se puedan derivar del contenido de la cláusula primera de este pliego, el adjudicatario realizará, bajo el control de la Subdirección General de Riesgos y Seguros, los servicios siguientes:

- a) Colaborar en la evaluación de las necesidades de seguros de la Dirección General de Política Financiera, Seguros y Tesoro de la Generalitat de Catalunya.
- b) Asesorar continuamente, mediante técnicos especializados, sobre el seguimiento y el análisis de riesgos, con el objeto de conseguir mejoras en las condiciones técnicas y económicas contratadas.



- c) Prestación al tomador del seguro del asesoramiento preparatorio para la formalización de los contratos de seguros que pueda suscribir la Generalitat de Catalunya (pliegos de prescripciones técnicas), teniendo en cuenta la disponibilidad del mercado asegurador y los diferentes planteamientos aseguradores que puedan proponerse identificando las coberturas, garantías, franquicias y la estimación de coste máximo de prima.
- d) En relación con los suplementos de altas y bajas de las pólizas, se requerirán las tareas siguientes:
- Facilitar mensualmente a la Subdirección General de Riesgos y Seguros de la Generalitat de Catalunya el detalle de la relación de suplementos de altas y bajas habidos, con sus costes.
 - Facilitar, debidamente revisados, los certificados de seguros, los suplementos de altas y bajas y los apéndices, dentro de los 2 días siguientes al día en que la Subdirección General de Riesgos y Seguros de la Generalitat de Catalunya se los haya solicitado.
 - Facilitar los costes de renovación y de regularización de las pólizas de seguros (costes de los suplementos de altas y bajas habidos durante el año).
 - Tramitar los suplementos de altas y bajas mediante el aplicativo de gestión de seguros de la Dirección General de Política Financiera, Seguros y Tesoro del Departamento de Economía y Hacienda de la Generalitat de Catalunya (Tramas).
- e) Corresponderá al mediador adjudicatario de cada lote el asesoramiento en la búsqueda de soluciones aseguradoras a los riesgos excluidos de cobertura o garantías no cubiertas por la póliza correspondiente al ramo asegurador del lote adjudicado, incluyendo la prospección del mercado asegurador y el estudio de la viabilidad de una nueva contratación para dar cobertura al riesgo excluido o a la garantía no cubierta, redacción de pliegos y la gestión de los suplementos de altas y bajas de la nueva cobertura.
- f) Participación y soporte técnico en las **Sesiones de Contratación**, que dirige la Subdirección General de Riesgos y Seguros de la Generalitat de Catalunya, siguientes:
- **Sesiones de Contratación Ordinarias**
- Periodicidad: Mensual
Participantes: el mediador, la Subdirección general de Riesgos y Seguros
Objeto: Verificación mensual del servicio que presta el mediador en el lote del cual es competente (mediante colaboración estrecha con el equipo que el adjudicatario destina a este servicio).
- Tareas a cargo del mediador en cada lote: entrega de la documentación siguiente (para avanzar electrónicamente antes de cada sesión):



1. Relación mensual de suplementos (alta/baja/modificación) solicitados, pendientes y finalizados. En definitiva, control mensual de movimientos y control acumulado de suplementos –global de la Generalitat de Catalunya, y desglosado por departamentos, etc.-
2. Detalle de los riesgos cubiertos: estado/situación del objeto asegurado a día 1 de cada mes: relaciones, cuadros informativos, presentaciones informáticas (o cualquier otro elemento/archivo adecuado) que permitan determinar el alcance exacto de las personas y bienes (según lote) asegurados por la Generalitat de Catalunya en todo momento –y desglosado por departamentos.
3. Prospección de mercado: informes de benchmarking; novedades aseguradoras a considerar en cada lote, susceptibles de suplemento (o cuando no de nueva licitación); avance de nuevos riesgos, y las consiguientes coberturas, tendencias, control de las fortalezas y/o debilidades de las coberturas de seguros vigentes de la Generalitat a lo largo del tiempo. Conocer igualmente la tendencia de primas en pólizas del ramo y mismo alcance de coberturas.
4. Facilitar semestralmente, en el mes de enero y junio, información sobre la rentabilidad técnica de la Póliza; en concreto, determinar la ratio de siniestralidad, la ratio de gastos y la ratio combinada durante el periodo de contratación y, también, desglosado por años del periodo.

➤ **Sesiones de Contratación de cierre de ejercicio y preparatoria de la renovación de los contratos de seguros**

Periodicidad: bianual: junio y diciembre

Participantes: el mediador, la Subdirección general de Riesgos y Seguros

Objeto: llevar a cabo el cierre del ejercicio respecto del lote en relación con el cual presta servicio el mediador y facilitar el soporte necesario para garantizar la renovación del seguro

Tareas a cargo del mediador en cada lote:

1. Conocer las primas por adelantado –en el mes de octubre-, a los efectos de poder emprender los trámites para la renovación de las coberturas de seguros. Y en el mes de junio efectuar la necesaria valoración de la situación de la póliza, con el fin de hacer las previsiones oportunas para su renovación.
2. Entregar el informe de regularización anual (apto para todos los lotes susceptibles de movimientos significativos a lo largo del año, y que contiene todas las modificaciones acumuladas a 31/12) con propuesta de prima de renovación (excepto para las coberturas que estén satisfechas con primas de depósito), velando para que esté a disposición de la SGRA antes de cada 8 de enero.
3. Entregar el informe de participación en beneficios, si procede. Se facilitará en un plazo máximo de 3 meses a partir de la finalización de cada ejercicio,



individualizado por siniestro y con el número de referencia de la Generalitat de Catalunya para su correcta identificación. Se verificarán y cuadrarán todos los registros en referencia a la carga siniestral facilitados por el asegurador. Se informarán y se justificarán todas las diferencias existentes entre los datos aportados por este y los registros internos del mediador.

4. Entrega de certificados anuales de renovación de coberturas, con la máxima antelación (y/o conocimiento de primas individualizadas), entre el 1 y el 15 de diciembre, respecto del objeto asegurado hasta estas fechas. Los certificados se entregarán en formato digital.

➤ **Sesión de contratación Extraordinaria con el asegurador:**

Periodicidad: se convocará cuando se considere necesario, pero siempre como mínimo una sesión anual durante el primer trimestre del año.

Participantes: el asegurador, el mediador y la Subdirección General de Riesgos y Seguros.

Objeto: tratamiento de nuevas coberturas para nuevas situaciones de riesgo detectadas.

Tareas a cargo del mediador en cada lote:

1. Instar al asegurador con el fin de conseguir soluciones de cobertura a las nuevas situaciones de riesgo detectadas.
2. Entregar informe que contenga el estudio del nuevo riesgo y las posibles soluciones a su cobertura.

Con una antelación de 3 días para las Sesiones Ordinarias y de una semana para las Sesiones de Cierre de Ejercicio y Extraordinarias con el Asegurador, se entregará por parte del mediador el orden del día con la relación de asuntos a tratar y la documentación que proceda. Una vez celebrada la reunión se entregará, en el plazo máximo de 3 días, la correspondiente acta que dejará constancia del desarrollo de aquella y tendrá que ser firmada por los asistentes.

- g) Para una mejor gestión de la contratación, se podrá solicitar la emisión de informes, como, por ejemplo:
 - Informe de estado/situación del objeto asegurado: relaciones, cuadros informativos, presentaciones informáticas que permitan determinar el alcance exacto de las personas o bienes (según lote) asegurados por la Generalitat de Catalunya en todo momento –y desglosado por departamentos.
 - Informes de prospección de mercado, y de asesoramiento e información sobre novedades aseguradoras, nuevos riesgos, y propuestas de consiguientes coberturas.
- h) Dar el apoyo necesario para garantizar la renovación del seguro, con las máximas garantías, y para satisfacer las primas dentro del primer mes. El mediador velará para que la entidad aseguradora realice las tareas de tipo administrativo/contractual en el más breve plazo:



-liquidación de prima;
-la diligente carga/emisión de factura electrónica.
-en el caso de las primas sujetas a recargos del Consorcio de Compensación de Seguros (CCS) (vehículos, daños materiales, vida y accidentes personales), coadyuvar para que la aseguradora realice la carga de la factura electrónica de forma inmediata a los efectos que la Generalitat de Catalunya pueda tramitar y realizar el pago antes del 31 de enero, y en caso contrario entregue los justificantes oportunos exonerando de toda culpa a la Generalitat de Catalunya delante del CCS, en el supuesto de ocurrencia de un riesgo consorciable.

- i) El mediador velará con el fin de garantizar el acceso a las aplicaciones informáticas de las entidades aseguradoras, y/o al máximo de información disponible, relacionadas con la gestión de las coberturas de la Generalitat de Catalunya.
- j) Obligación de facturar electrónicamente la contraprestación correspondiente a sus servicios de mediación con la periodicidad que se determine.

Tercera. Servicios a prestar en el ámbito de la gestión de siniestros.

Sin perjuicio de otros servicios que se puedan derivar del contenido de la cláusula primera de este pliego, el adjudicatario supervisará, bajo el control de la Subdirección General de Riesgos y Seguros, la siniestralidad declarada, asegurada y no asegurada a las pólizas de seguros suscritos por la Dirección General de Política Financiera, Seguros y Tesoro de la Generalitat de Catalunya, de acuerdo con las tareas siguientes:

- a) Recibir los comunicados de siniestros por medio de la aplicación informática de siniestros de la Generalitat de Catalunya (TDS-Tramas) y comunicarlos inmediatamente a la entidad aseguradora.
- b) Obtener de la entidad aseguradora la información necesaria para la adecuada tramitación de los siniestros y advertir, mediante la Subdirección General de Riesgos y Seguros, de la eventual necesidad que los departamentos incorporen la documentación adecuada.
- c) En caso de buscar soluciones aseguradoras a los riesgos excluidos de cobertura o garantías no cubiertas por la póliza correspondiente al ramo asegurador del lote adjudicado, si posteriormente se licita dicha cobertura, le corresponderá la tramitación de siniestros conforme las tareas establecidas en estos apartados.
- d) Facilitar a la Subdirección General de Riesgos y Seguros, y mantener actualizada diariamente, la información y la documentación siguiente:
 - número de referencia del siniestro abierto por la entidad aseguradora;
 - reservas/provisiones de la siniestralidad pendiente y de la producida a partir del 1 de enero de 2024 y del 1 de marzo de 2024 en el caso de la Responsabilidad Patrimonial y Civil: el mediador tiene que exigir la provisión técnica a la aseguradora, introducirla inmediatamente a la aplicación informática y no más



tarde de pasados 15 días desde la comunicación del siniestro, supervisarla y, si procede, informar de su actualización.

- nombre y apellidos del/de los perito/s, si fuera el caso que intervinieran en la tramitación del siniestro, y fecha prevista para la realización de la visita pericial;
- soporte técnico por parte de profesionales especializados en la temática de cada una de las pólizas y expertos en la valoración de daños, para todos los siniestros donde la Subdirección General de Riesgos y Seguros lo solicite y, en cualquier caso en la siniestralidad especialmente grave por razón de la cuantía o la materia.
- comunicar la aceptación o rechazo del siniestro por parte del asegurador
- En caso de rechazo de siniestro por parte del asegurador, este tendrá que venir acompañado de un informe con la valoración técnica y motivada por parte del mediador exponiendo su conformidad o no con el rechazo.
- control de los importes liquidados y de la documentación acreditativa de los mismos, y control de los plazos de pago (velando por la inmediatez desde la firma del documento con la conformidad del beneficiario). Obtención del justificante de pago e introducción en el TDS.
- facilitar la valoración de la indemnización propuesta por el asegurador.
- Otras tareas específicas según lote. Además de todas las tareas anteriores, el adjudicatario tendrá que realizar las siguientes:

- Póliza de Responsabilidad Patrimonial y Civil:

- En los siniestros especialmente relevantes: facilitar un cuadro con los datos de las partes interesadas y entre quien se tengan que compartir responsabilidades/indemnización
- Facilitar informes periódicos (trimestrales) en relación con la siniestralidad relevante y los siniestros judicializados donde comparezca como parte procesal el asegurador;
- Presentación de informes que incorporen soluciones para la buena tramitación y resolución de los siniestros (propuesta de prueba, advertencia de carencias, propuesta de finalización convencional, si procede, y otros aspectos de interés)
- Presentación de informes de cálculo de indemnizaciones conforme baremo de tráfico.
- Presentación de cuadro con la relación de siniestros pagados, cerrados y pendientes, con una periodicidad trimestral.
- Presentación de informes de las provisiones aseguradoras actualizadas (semestral). Y introducción en el TDS.

- Póliza de Accidentes Personales:

- Envío de los informes periciales de valoración de las secuelas que fundamentan las indemnizaciones propuestas por el asegurador.
- Presentación de una nota valorativa de las propuestas del asegurador.
- la fecha de efectos económicos de todos los siniestros

- Póliza de Vida:

- Envío de los informes periciales de valoración de las secuelas que fundamentan las indemnizaciones propuestas por el asegurador.



- Presentación de una nota valorativa de las propuestas del asegurador.
 - Informar la fecha de efectos económicos de todos los siniestros
-
- Póliza de Asistencia en Viaje:
 - Introducción de los comunicados de siniestro, así como de todos los datos de siniestralidad,
 - Envío mensual de la relación de siniestros proporcionada por el asegurador.
 - Tratamiento y gestión con la aseguradora de las incidencias, coincidentes o posteriores al viaje, comunicadas por los departamentos o por los propios asegurados, y traslado de las gestiones a la SGRA
-
- Póliza de Todo Riesgo de Daños Materiales del Patrimonio de la Generalitat:
 - Envío de los informes periciales en los que la aseguradora fundamenta las propuestas de indemnización.
 - Presentación de una nota valorativa de las indemnizaciones propuestas.
 - Detectar, junto con la aseguradora y el gabinete pericial, los siniestros con cuantía superior a 30.000 euros para su seguimiento especial.
 - Revisión de los cuadros de valoración de los informes periciales y su concordancia con la información aportada.
 - Dar la debida asistencia y soporte técnico en la tramitación de los siniestros con cobertura de riesgos extraordinarios. En este caso, el mediador designado actuará ante el Consorcio de Compensación de Seguros, como intermediario entre este ente y la Generalitat de Catalunya, desarrollando, al menos, las tareas siguientes: comunicar los siniestros, procurar la aportación de la información y la documentación necesaria para su tramitación, velar para que el asegurado perciba la indemnización ajustada y correspondiente.
 - Velará y asistirá a los peritos nombrados por el asegurado, a los efectos que puedan llevar a cabo la cuantificación de los daños y/o pérdidas producidas como consecuencia de un siniestro amparado a la póliza.
-
- Póliza de Todo Riesgo de pérdidas o daños materiales en el transporte y exposiciones de obras de arte:
 - Envío de los informes periciales en que la aseguradora fundamenta las propuestas de indemnización.
 - Presentación de una nota valorativa de las indemnizaciones propuestas.
-
- Póliza de Vehículos Terrestres:
 - Envío de los informes periciales con la indemnización propuesta por el asegurador,
 - Presentación de una nota valorativa de dicha propuesta, con el cálculo de indemnizaciones por daños personales conforme baremo de tráfico y por daños materiales conforme a los convenios y normativa aplicables,



- Consulta constante de la base de datos de la aseguradora, con el objetivo de comprobar la coincidencia de datos y, en especial, en relación a todos aquellos siniestros no comunicados al TDS para su introducción y gestión al software.
- Asistencia, a petición de las personas interesadas, en la gestión de posibles indemnizaciones por lesiones o daños en general.
- Comunicación a los departamentos afectados de las reclamaciones de compañías aseguradoras contrarias, solicitando la confirmación de la causación del siniestro, con el formulario de rechazo, si procede
- Con respecto a la asistencia en carretera: introducción de los datos de asistencia y su relación con siniestros comunicados al TDS y entrega de la relación proporcionada por el asegurador en relación con esta siniestralidad.

- Póliza de embarcaciones:

- Envío de los informes periciales con la indemnización propuesta por el asegurador.
- Presentación de una nota valorativa de dicha propuesta, con el cálculo de indemnizaciones por daños personales y por daños materiales conforme a los convenios y normativa aplicables.

- Póliza de aéreos:

- Envío de los informes periciales con la indemnización propuesta por el asegurador.
- Presentación de una nota valorativa de dicha propuesta, con el cálculo de indemnizaciones por daños personales y por daños materiales conforme a los convenios y normativa aplicables.

- Póliza de asistencia sanitaria para Expatriados:

- Introducción de los comunicados de siniestro, así como de todos los datos de siniestralidad,
- Envío mensual de la relación de siniestros proporcionada por el asegurador.

➤ así como cualquier otra información prevista en la aplicación de tramitación de siniestros de la Generalitat de Catalunya;

El mediador tendrá que introducir los datos mencionados en la aplicación de tramitación de siniestros (TDS-Tramas) así como todos aquellos datos que la SGRA le solicite.

- e) En caso de rechazo del siniestro por parte del asegurador, el mediador facilitará preceptivamente a la SGRA un informe que contenga su valoración al respecto, con cita y análisis de las coberturas y exclusiones previstas en el pliego de prescripciones técnicas y en la normativa vigente.
- f) Dar soporte al control de la siniestralidad, informando mensualmente mediante el avance de archivos excels, listados –y/o otra documentación oportuna- de los



siguientes datos, a los efectos de poder hacer el seguimiento de las cantidades provisionadas:

- Número de referencia del siniestro de la aseguradora
- Número de referencia del siniestro de la Generalitat de Catalunya
- Fecha de ocurrencia del siniestro
- Fecha de efectos económicos del siniestro
- Año imputación por la aseguradora del siniestro
- Nombre de la aseguradora
- Importe estimado/provisionado por el asegurador
- Fecha de cierre del siniestro, si el siniestro se ha cerrado
- Importes liquidados por la aseguradora

g) Participación y soporte técnico en las Comisiones de Siniestros y Sesiones de Trabajo, que dirige la Subdirección General de Riesgos y Seguros, siguientes:

➤ **Comisión de Seguimiento de Siniestros Pendientes**

Periodicidad: Mensual

Participantes: el mediador, la Subdirección general de Riesgos y Seguros y los representantes de los departamentos de la Generalitat de Catalunya afectados por los siniestros.

Objeto: Consta de cuatro partes:

- Primera: La revisión individual de cada uno de los siniestros comunicados al asegurador el mes anterior, incluidos en el orden del día, con el fin de verificar la idoneidad de la información facilitada y reclamar la que falte con el objetivo de agilizar su tramitación. Se tendrá que aportar un listado con datos de siniestros nuevos, actualizar los que estén en curso y suprimir los cerrados
- Segunda: La revisión de toda la siniestralidad pendiente con el fin de asegurarse de que el flujo y reflujo de información entre la entidad aseguradora y la Generalitat de Catalunya sea lo más minucioso posible y el mantenimiento actualizado de la base de datos de la aplicación informática de tramitación de siniestros de la Dirección General de Política Financiera, Seguros y Tesoro, todo eso 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.

➤ **Comisión de Siniestros Problemáticos:**

Periodicidad: Trimestral

Participantes: el mediador, el asegurador, los departamentos de la Generalitat de Catalunya afectados y la Subdirección general de Riesgos y Seguros.

Objeto: Tratar los siniestros rechazados total o parcialmente por el asegurador con los que la Subdirección General de Riesgos y Seguros o los departamentos no están de acuerdo. También se tratarán siniestros que por su naturaleza merecen especial atención y cuidado (alto importe reclamado, pluralidad de perjudicados, siniestros repetitivos...)

➤ Las **sesiones de Trabajo** extraordinarias que se les convoque.



Con carácter previo a la celebración de las Comisiones y Sesiones de Trabajo de contratación y de siniestros, y con una antelación de 3 días para las Comisiones de Siniestros Pendientes y de una semana para las Comisiones de Siniestros Problemáticos, el mediador entregará el orden del día con la relación de asuntos a tratar y la documentación anexa relativa a las provisiones y los pagos. Una vez celebrada la reunión se entregará, en el plazo máximo de 3 días, la correspondiente acta que dejará constancia del desarrollo de aquella y tendrá que ser firmada por los asistentes.

- h) En caso de siniestro grave, la correduría coordinará y facilitará los medios adecuados para mantener una reunión in situ donde participen los servicios periciales o especialistas que designe la aseguradora, personal de la correduría y la SGRA. La correduría será la responsable de levantar acta de la reunión y pondrá a la disposición de la SGRA a sus técnicos especialistas ofrecidos en la licitación.

Cuarta. Informes del mercado asegurador.

Investigar, analizar y proponer de manera permanente las diferentes alternativas del mercado asegurador, y mantener informada a la Dirección General de Política Financiera, Seguros y Tesoro de la Generalitat de Catalunya. Disponer, como mínimo, 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. Se tendrá que entregar durante el mes de octubre.
- **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.

Quinta. Exclusividad.

Durante la vigencia del contrato el adjudicatario tendrá la exclusividad en la mediación de todos los contratos de seguros suscritos por la Dirección General de Política Financiera, Seguros y Tesoro de la Generalitat de Catalunya correspondientes al lote en que resulte adjudicatario.

Sexta. Percepción de comisiones.

Los mediadores adjudicatarios no podrán percibir de las entidades aseguradoras, bajo ningún concepto, comisiones ni importes asimilados por actuaciones integradas en el objeto de este contrato.

El director general de Política Financiera,
Seguros y Tesoro de la Generalitat de Catalunya

Josep M. Sánchez i Pascual