



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE GESTIÓ I ASSESSORAMENT DELS CONTRACTES D'ASSEGURANCES DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA I ENTITATS DEL GRUP MUNICIPAL

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació de serveis d'assessorament, administració, tramitació de sinistres, de les seves reclamacions i tractament de la sinistralitat d'assegurances per a l'Ajuntament de Barcelona, així com per a les entitats del Grup Municipal que estan adherides a l'acord marc d'assegurances. Aquests serveis inclouen la gestió de les pòlisses d'assegurances ja subscrietes o que s'hagin de subscriure en el futur, garantint una administració eficient i continuada d'aquestes.

2. Serveis a prestar

Els serveis es referiran als següents grups de riscos:

- **Riscos derivats de la responsabilitat patrimonial i civil:** Riscos derivats de la responsabilitat patrimonial de l'Ajuntament de Barcelona i les entitats del Grup Municipal en relació amb els seus béns, activitats o qualsevol altra circumstància.
- **Riscos per danys materials.** Riscos per danys materials de tots els béns sobre els quals l'Ajuntament de Barcelona i les entitats del Grup Municipal tinguin títol de propietat o qualsevol altre interès assecurable.
- **Assegurança dels vehicles de propietat municipal o de les entitats del Grup Municipal, que comprèn:**
 - Cobertura dels vehicles de propietat municipal o de les entitats del Grup Municipal, segons la normativa vigent.
 - Altres cobertures especials de determinats vehicles.
 - Pòlisses d'embarcacions
- **Riscos personal per a garantir:**
 - **Riscos d'Accidents: A títol enunciatiu i no limitatiu:**
 - I) Del personal de l'Ajuntament i entitats del grup municipal, conforme als convenis laborals, independentment del tipus de relació laboral o funcional.



- II) La cobertura del personal de la Guàrdia Urbana i Bombers.
 - III) La cobertura dels participants, voluntaris, monitors, professors, i assistents a fires, competicions esportives o no, espectacles, exposicions i esdeveniments similars o qualsevol activitat sempre que l'organitzi l'Ajuntament.
 - IV) La cobertura dels que realitzen activitats de substitució de la sanció pecuniària prevista a l'article 93 de la Ordenança de Civisme de la Ciutat.
 - V) Altres cobertures no compreses a les categories anteriors.
- **Responsabilitat de càrrecs electes i personal al servei de l'administració**
 - Addicionalment **altres riscos** (com, per exemple, obres d'art, animals...) que eventualment sigui necessari cobrir per a garantir la realització de les activitats o serveis que du a terme l'Ajuntament de Barcelona en l'exercici de les seves funcions i competències.

Els serveis i les obligacions a prestar inclouen:

2.1. Gestió i tramitació de sinistres:

- 2.1.1. Assistència als prenedors de les assegurances, als assegurats i als beneficiaris en relació amb els sinistres coberts per les pòlisses d'assegurances subscrites històricament per l'Ajuntament de Barcelona i les entitats del Grup Municipal dins de l'acord marc, i per als sinistres produïts a partir de l'adjudicació d'aquest contracte.
- 2.1.2. Gestió de reclamacions a tercers en sinistres de danys materials sobre béns de propietat municipal i dels béns de les entitats del Grup Municipal, en via amistosa per sinistres que quedin per sota de la franquícia establerta en pòlissa o per sinistres exclosos de cobertura sempre i quan les dades del tercer estiguin identificades i sigui viable la seva reclamació. L'administració facilitarà les dades dels tercers i el gestor haurà d'encarregar-se de posar-se en contacte amb el tercer o la seva companyia asseguradora per tal de tramitar el sinistre.

Pel que fa a la gestió de reclamacions a tercers en danys de sinistres a béns municipals, serà l'adjudicatari qui realitzi la tramitació administrativa dels sinistres en base al procediment regulat en els paràgrafs següents, el qual podrà ser susceptible de modificació per part de l'adjudicatari, si aquesta comporta una millora en la gestió de la tramitació.

- La tramitació s'iniciarà en base als informes o atestats que siguin efectuats per la Guàrdia Urbana (Oficina d'Informació i Tràmits o el departament que el pugui



substituir en un futur), per altres cossos de seguretat o per serveis municipals, que impliquin danys ocasionats als béns municipals. L'adjudicatari haurà de fer, com a mínim, les tasques següents:

- I) L'inici de la tramitació, declarant el sinistre.
- II) La demanda de la valoració
- III) La reclamació del tercer responsable
- IV) Un resum mensual

Si en el termini d'un any, a comptar des de la data del sinistre, no s'ha efectuat el rescabament dels danys declarats en el sinistre corresponent, comunicar-ho a Serveis Jurídics Centrals perquè ells efectuïn la reclamació per via judicial.

- Queda fora de la gestió de les reclamacions per danys aquells atestats o informes que comportin reclamacions per la via judicial pel mateix sinistre.

2.1.3 Donar d'alta els sinistres que determini l'Ajuntament i comunicar-los, immediatament, a l'entitat asseguradora o al Consorcio de Compensación de Seguros (CCS) si és el cas. Facilitar el número de referència del sinistre en menys de 24 hores a l'òrgan que ha demanat la obertura del procediment.

2.1.4 Fer el seguiment de tota la sinistralitat en els termes mínim següents:

- Rebre els comunicats de sinistres dels diferents centres de treball de l'Ajuntament de Barcelona i/o entitats del grup municipal i comunicar-ho immediatament a l'entitat asseguradora, demanant la informació que calgui, tant per part dels sinistrats, com per part de l'entitat asseguradora; tindrà l'obligació d'informatitzar i mantenir actualitzada aquesta informació, donant coneixement i fent-la arribar a la Direcció de Patrimoni de l'Ajuntament de Barcelona o a l'entitat del grup municipal que pertoqui pel correcte seguiment del sinistre. En aquest sentit, caldrà facilitar a l'Ajuntament o a l'entitat corresponent l'accés remot a la informació actualitzada de la tramitació dels sinistres de cadascuna de les pòlisses d'assegurances subscrites.
- Igualment, el seguiment dels sinistres declarats, tancats i pendents del període es realitzarà a través del programa de gestió de sinistres Power BI o un programa similar. Aquest sistema haurà de permetre la consulta de les dades en tot moment per part de la Direcció de Patrimoni de l'Ajuntament de Barcelona, amb actualitzacions mínimes mensuals.

2.1.5 Totes les dades relatives als sinistres històrics, així com aquells que es generin durant l'execució del contracte, seran propietat de l'Ajuntament de Barcelona. A la finalització de la prestació, l'adjudicatari del present contracte haurà d'entregar a aquest



Ajuntament i/o entitat municipal, tota la documentació organitzada i amb informes detallats de l'estat de tramitació de les pòlisses i expedients de sinistres i reclamacions finalitzats i/o en tràmit que s'estiguessin gestionant, facilitant així el traspàs i la continuïtat dels serveis objecte del contracte. Per tant, l'Ajuntament i les entitats del Grup Municipal hauran de mantenir ple accés a aquestes dades en tot moment durant la vigència del contracte, i després de la finalització d'aquest, amb l'objectiu de garantir la continuïtat en la gestió i seguiment de la informació asseguradora

- 2.1.6 En la tramitació de qualsevol sinistre en algun bé immoble propietat municipal i/o entitat municipal, en el qual intervingui un tercer (qui pot originar o patir el sinistre en qüestió), el gestor serà l'encarregat de posar-se en contacte amb el tercer i/o la seva companyia d'assegurances per tal de resoldre l'incident.

2.2. Administració de pòlisses:

- 2.2.1. Facilitar a la Direcció de Patrimoni de l'Ajuntament el detall de suplementes d'altres i baixes haguts, amb els seus costos, i concretament en el cas del ram de vehicles fer- ho mensualment. S'haurà d'elaborar un informe mensual, si fos necessari.
- 2.2.2. Facilitar, degudament revisats, els certificats d'assegurances, els suplementes d'altres i baixes i els apèndixs, a l'òrgan que els hi hagi sol·licitat amb còpia a la Direcció de Patrimoni.
- 2.2.3. Facilitar els costos de renovació i de regularització de les pòlisses d'assegurances i emetre informe de la regularització, així com comprovar la correcta emissió de la factura electrònica o altres documents de pagament per part de les companyies asseguradores.
- 2.2.4. Donar el suport necessari per garantir la renovació de l'assegurança, amb les màximes garanties, i per satisfer les primes dins del primer mes. El gestor vetllarà perquè l'entitat asseguradora realitzi les tasques de caire administratiu/contractual en el més breu termini (a caire enunciatiu i no limitatiu):
- I) Liquidació de prima.
 - II) La càrrega/emissió de factura electrònica.
 - III) En el cas de les primes subjectes a recàrrecs del CCS (vehicles, danys materials, vida i accidents personals), coadjuvar perquè l'asseguradora realitzi la càrrega de la factura electrònica de forma immediata als efectes que es pugui tramitar i realitzar el pagament abans del 31 de gener, i en cas contrari lliuri els justificants oportuns exonerant de tota culpa davant del CCS, en el supòsit d'ocurrència d'un risc consorciable.
 - IV) Etc.
- 2.2.5. Gestionar l'emissió dels certificats de cobertura genèrics per ram a l'inici de la vigència de les pòlisses o específics per activitats, edificis, vehicles o altres béns propietat de l'Ajuntament.



- 2.2.6. Lliurar puntualment revisades i actualitzades les pòlisses de les assegurances i els seus suplementes d'acord amb el venciment actual de les pòlisses. Tanmateix i en defecte de les pòlisses i dels seus suplementes s'haurà de lliurar els documents de cobertura provisional (cartes de garantia) abans de la seva entrada en vigor.

2.3. Assessorament tècnic:

- 2.3.1. Col·laborar en l'avaluació de necessitats d'assegurances de l'Ajuntament de Barcelona o les entitats del Grup Municipal.
- 2.3.2. Investigar i analitzar permanentment les diferents alternatives del mercat assegurador, mantenint en tot moment informat i amb antelació necessària a l'Ajuntament de Barcelona.
- 2.3.3. Assessorar contínuament, mitjançant tècnics especialitzats, sobre el seguiment i anàlisi de riscos amb l'objecte d'aconseguir millores en les condicions tècniques i econòmiques contractades.
- 2.3.4. Assessorar en l'elaboració del disseny del programa d'assegurances municipals, tenint en compte la disponibilitat del mercat assegurador i els diferents plantejaments asseguradors que puguin proposar-se, identificant les cobertures, garanties, franquícies i l'estimació de cost màxim de prima.
- 2.3.5. Assessorament en la formalització dels nous contractes d'assegurances privades.
- 2.3.6. Elaborar les propostes de plec de prescripcions tècniques, així com assessorar a la confecció de criteris de valoració de les ofertes i solvència de les companyies asseguradores. Aquesta documentació s'haurà de fer arribar en suport paper i informatitzat, previ requeriment formal de la Direcció de Patrimoni de l'Ajuntament de Barcelona, en el termini màxim de 15 dies hàbils.
- 2.3.7. Donar suport en l'anàlisi i la valoració de les ofertes rebudes en els procediments de contractació d'assegurances. A petició de la Direcció de Patrimoni de l'Ajuntament de Barcelona, l'adjudicatari haurà de realitzar un informe tècnic de valoració de les ofertes presentades als procediments de contractació d'assegurances, en un termini màxim de 5 dies hàbils, previ a la proposta d'adjudicació del mateixos.
- 2.3.8. Facilitar els informes de prospecció de mercat, i d'assessorament i informació que demandin els diferents òrgans de l'Ajuntament o Entitats del grup Municipal.

2.4. Informació i documentació:

- 2.4.1. Facilitar, i mantenir actualitzada diàriament, la informació i la documentació següent:
- I) Número de referència del sinistre obert per l'entitat asseguradora.
 - II) Reserves/provisions de la sinistralitat pendent.
 - III) Nom i cognoms del/dels pèrit/pèrits, si fos el cas que intervinguessin en la tramitació del sinistre, i data prevista per a la realització de la visita pericial.
 - IV) Comunicar l'acceptació o rebuig del sinistre per part de l'assegurador, amb la seva valoració, si escau, a l'òrgan tramitador del sinistre.



- V) Control dels imports liquidats i de la documentació acreditativa dels mateixos, i control dels terminis de pagament (vetllant per la immediatesa des de la signatura del document amb la conformitat del beneficiari).
 - VI) Facilitar la valoració de la indemnització proposada per l'assegurador.
 - VII) Altres tasques específiques que es considerin oportunes segons el ram assegurat
- 2.4.2. Facilitar trimestralment, un informe amb indicadors de gestió i resolució de sinistres en el que es detallin com a mínim el número de sinistres oberts o tancats segons el tipus de pòlissa i agrupats per tipologia de sinistre i òrgan. Durant l'execució del contracte, la Direcció de Patrimoni, així com els diferents òrgans gestors podran demanar adaptacions o personalitzacions de l'informe segon les seves necessitats. Els informes hauran de ser entregats trimestralment, amb una data límit de presentació de 30 dies naturals després de la finalització de cada trimestre.
- 2.4.3. Mantenir actualitzat, amb caràcter mensual, el llistat de sinistres extraordinaris o rellevants que afectin a les pòlisses subscrites per l'Ajuntament d'aquells sinistres que mereixen especial atenció i cura (alt import reclamat, pluralitat de perjudicats, sinistres repetitius,..), així com també aquells on l'assegurador ha manifestat per escrit la manca parcial o total de cobertura.
- 2.4.4. Realitzar un informe **anual**, a lliurar a la Direcció de Patrimoni de l'Ajuntament de Barcelona. L'informe anual ha de reflectir la situació de la gestió de les pòlisses d'assegurances de l'Ajuntament i entitats del grup municipal, amb com a mínim les següents dades: primes pagades, sinistres, imports dels sinistres, indemnitzacions satisfetes, franquícies satisfetes, estat de la tramitació dels expedients, gestions realitzades i altres incidències que es considerin d'interès i/o siguin requerides, així com les dades necessàries per poder fer les regularitzacions necessàries a principis d'any. Aquest informe anual haurà de ser entregat a la direcció de l'ajuntament corresponent abans del dia 31 de gener de cada any per defecte, o en el transcurs de 30 dies naturals des del moment que ho demani la direcció.

3 Altres obligacions de l'adjudicatari

A més de prestar el servei en la forma i els termes que s'indiquen en aquest plec, l'empresa adjudicatària té les següents obligacions:

- 3.1. L'Ajuntament de Barcelona i entitats Municipals disposen d'aplicatius per a la gestió de sinistres tipus (OGE o similars). El gestor haurà de pujar la documentació a l'aplicatiu en qüestió i/o accedir a la informació necessària dins dels aplicatius municipals per a la correcta tramitació dels sinistres. L'accés i permisos serà gestionat per l'equip de la Direcció de Patrimoni juntament amb l'IMH, i es farà una formació indicant el procedir de l'eina. Només en casos de caiguda del sistema de l'eina corporativa o per petició expressa de l'òrgan gestor del sinistre es podran enviar aquests documents via correu electrònic. Totes les dades relatives a les pòlisses d'assegurances i als sinistres gestionats en execució del present contracte seran propietat exclusiva de l'Ajuntament



de Barcelona. L'empresa adjudicatària no podrà fer ús d'aquestes dades per a cap altra finalitat diferent a la prevista en el contracte ni cedir-les a tercers sense l'autorització expressa de l'Ajuntament. A la finalització del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de l'Ajuntament totes les dades recopilades i gestionades durant la vigència del mateix, garantint-ne la seva integritat i completitud, sense que pugui conservar còpia de les mateixes ni fer-ne ús posterior. Així mateix, haurà de facilitar, en el format requerit per l'Ajuntament, qualsevol informació necessària per assegurar la continuïtat de la gestió de les pòlisses i sinistres.

- 3.2. Lliurar puntualment revisades i actualitzades les pòlisses de les assegurances i els seus suplementes d'acord amb el venciment actual de les pòlisses. Tanmateix i en defecte de les pòlisses i dels seus suplementes s'haurà de lliurar els documents de cobertura provisional (cartes de garantia) abans de la seva entrada en vigor.
- 3.3. En qualsevol pòlissa en la qual el sinistre quedi sota la franquícia o resti fora de cobertura de l'assegurança, el corredor haurà de tenir previstos els mitjans de gestió i administratius per a la seva adequada tramitació i proposta de resolució, incloent-hi serveis pericials i jurídics.
- 3.4. En els sinistres, en la resolució dels quals intervinguin instàncies judicials, l'Ajuntament assumirà la seva pròpia representació i defensa, sense perjudici de demanar, quan es consideri oportú, l'assessorament i col·laboració de la companyia d'assegurances.
- 3.5. En cas de discrepància entre la companyia asseguradora i l'Ajuntament, el corredor haurà de fer de mitjancer, tenint en compte que la decisió final, motivada, sobre els assumptes correspon a l'Ajuntament, segons la legislació local vigent.
- 3.6. Guardar reserva dels casos tractats i mantenir les seves obligacions en matèria de protecció de dades.
- 3.7. L'adjudicatari no podrà percebre de les entitats asseguradores, sota cap concepte, comissions ni imports assimilats per actuacions integrades a l'objecte d'aquest contracte.
- 3.8. Elaborar protocols d'actuació per a la gestió de sinistres

4 Volum de sinistres per entitat adherida

La taula següent proporciona un resum del nombre de sinistres oberts i tancats pel conjunt d'entitats (Ajuntament i Grup Municipal) adherides a l'acord marc d'assegurances durant els últims 4 anys (des de principis de 2021 a juny de 2024). Aquesta informació permet tenir una visió clara del volum de sinistres gestionats anualment, facilitant una comprensió detallada de l'abast i la complexitat dels serveis requerits.

Responsabilitat Civil i Patrimonial	
2021	2.013
2022	2.344
2023	2.177



2024	1.392
Total:	7.926
Danys materials	
2021	591
2022	831
2023	552
2024	350
Total:	2.324
Flota vehicles	
2021	173
2022	170
2023	166
2024	70
Total:	579
Accidents	
2021	22
2022	9
2023	4
2024	2
Total:	37
Altres riscos	
2021	10
2022	10
2023	10
2024	10
Total:	40
Total sinistres:	10.906
Mitjana anual:	3116

5 Estructura dels serveis

Equip de treball destinat a l'execució del contracte:

- Coordinador: Titulat universitari de Llicenciatura o Grau amb una dedicació del 50% de la jornada laboral i amb una experiència mínima de 5 anys en l'activitat d'assegurances i en serveis anàlegs als demanats per l'Ajuntament de Barcelona.
- Lletrat: Titulat universitari de Grau o Llicenciatura en Dret, amb una dedicació del 100% de la jornada laboral, amb una experiència mínima de 4 anys en gestió de sinistres i tramitació de pòlisses, suplementes, etc. La seva tasca principal serà la de gestionar i assessorar en matèria de sinistres i gestió de pòlisses, així com la



d'assessorar a nivell tècnic de la resta de qüestions previstes per l'actual plec de prescripcions tècniques.

- Personal administratiu: Un mínim de 2 administratius amb títol de Formació Professional o titulació similar en la branca administrativa i amb experiència mínima de 3 anys en gestió i tramitació de sinistres, recepció i obertura d'expedients, gestió de rebuts, realització de pressupostos, atenció al client, etc. Seran els encarregats de gestionar les pòlisses i els sinistres, amb la següent repartició de tasques:
 - Una persona administrativa per gestionar les pòlisses i els sinistres de l'Ajuntament de Barcelona, al 100% de la jornada laboral.
 - Una persona administrativa pel conjunt de les Entitats del Grup Municipal adherides al contracte, al 100% de la jornada laboral.

6 Formació del personal municipal

L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de proporcionar formació específica al personal municipal i/o de les entitats del Grup Municipal, a petició de l'òrgan interessat. Aquesta formació inclourà, com a mínim, els següents continguts:

- Conceptes bàsics i avançats sobre assegurances i pòlisses, incloent-hi els tipus de cobertures contractades.
- Procediments per a la gestió de sinistres, des de la notificació fins a la resolució.
- Utilització pràctica del programa de gestió de sinistres Power BI o similar, per a la consulta i seguiment de sinistres.
- Formació sobre cadascun dels rams coberts per les pòlisses contractades per l'Ajuntament i sobre les seves condicions, com ara (a títol enunciatiu i no limitatiu): responsabilitat patrimonial, danys materials, assegurances de vehicles, riscos personals, i responsabilitat dels càrrecs electes i personal al servei de l'administració.

La formació es podrà realitzar en format presencial o telemàtic, segons la preferència de l'entitat peticionària. A més, s'haurà de proporcionar tot el material didàctic necessari en format digital, i es podrà oferir en format paper si així es sol·licita. L'objectiu és garantir que el personal estigui format adequadament per gestionar els serveis d'assegurances amb coneixement profund dels processos i eines utilitzades.

7 Lloc i realització de la prestació

L'execució del contracte es durà a terme a les dependències de l'empresa adjudicatària.