

Informe-propuesta del Jefe de Servicio de Política Financiera y Seguros a la Mesa de contratación centralizada de los servicios de mediación de los seguros de la Administración de la CAIB y de los entes del sector público instrumental. (Sobre 2)

Objeto del informe.

Conforme a lo estipulado en los pliegos de contratación el objeto de este informe es el asesoramiento técnico a la mesa tras la revisión de las propuestas técnicas de los mediadores a los efectos de emitir un juicio de valor sobre las mismas en cuanto a las propuestas y objetivos de racionalización de la contratación en aras a la obtención de mejores precios, mejoras en la gestión y la adecuación al riesgo, así como en la tramitación de incidencias reclamación y daños.

En concreto el propio pliego define la tarea por la necesidad de valorar las situaciones en 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 las pólizas para obtener descuentos por mayor volumen de contratación, la mejora de las coberturas de pólizas contratadas (condiciones, riesgos cubiertos, etc ...) e implica la posterior asistencia en la tramitación de las incidencias, reclamaciones y daños que se produzcan durante su vigencia.

Resultado de la revisión

Todas las empresas licitantes cumplen con el requerimiento de no superar las 30 hojas en sus memorias técnicas, acreditan en sus propuestas solidez profesional para la comprensión de los pliegos y conocimientos del objetivo de la actividad mediación de seguros para su puesta en práctica, y la ejecución del contrato, la auditoria de los riesgos y la elaboración de un plan de seguros, así como para el asesoramiento en caso de siniestro, por lo que las diferencias apreciables en las memorias presentadas son fundamentalmente de matiz, desde la óptica del objeto del informe y se basan en juicios de valor según el leal saber y entender del funcionario que suscribe.

En base a ello debe concluirse que la propuesta de la UTE formada por las Corredurías de Seguros: Almudaina 2000, Boutique del seguro Balear, Buendía Galindo, Lluch & Juelich, Planas & Partners, Rafael Bonilla, Segurconsult Balear y Segurgama, pese a ser con 20 páginas la más concisa, aporta un planteamiento diferente y menos académico con un lenguaje y estructura más asequibles hasta para un profano, y resulta la más realista y concreta frente a las posibilidades de mejoras con una clara vocación de no limitarse al mercado asegurador local y acceder a las agencias de suscripción y al mercado del LLOYD's para obtener mejores coberturas y precios. También resulta diferencial su especial atención a los aspectos medioambientales, y, en general, es la que presenta mejor oferta de recursos humanos, a igualdad de capacitación, al estar todos ellos disponibles en Baleares y ser la única que acredita poder dar cobertura presencial en las tres islas mayores del archipiélago para la resolución de incidencias cuando se requiera una actuación inmediata.

El licitante aporta también herramientas informáticas potentes, con un ERP de gestión y una plataforma online, ad-hoc, con mejoras respecto de las especificaciones técnicas del pliego.

De las demás propuestas puede decirse que resultan más estandarizadas, con tendencia a la reiteración en la descripción académica de procedimientos, resultando la propuesta más destacable la de Ribé Salat en cuanto a los objetivos de mejoras a cubrir, al ofrecer, además de una oferta de servicios equivalente a las demás tanto para la elaboración de la Auditoría, y la elaboración del Plan de Seguros, como para negociación de propuestas de renovación, diseño de pliegos y el asesoramiento en las adjudicaciones y en la gestión de siniestros, aportando detalles de calidad diferencial, como la traducción de documentos a los idiomas de uso común en la CAIB o aportar una interesante herramienta de Big Data para la extracción de informes y realizar análisis predictivos, además de la elaboración de un Protocolo de Colaboración y Procedimiento específico para este proyecto, con un soporte informático adaptado on-line 24 horas a través de una aplicación web E-CLIENT y ofertando, además del de sus servicios centrales, un equipo de tres personas ubicado en Palma para la gestión de la cuenta y la resolución de siniestros.

En tercer lugar estaría la oferta de ARTAI, cuya claridad y fácil lectura resulta muy de agradecer. La metodología propuesta para la auditoria del Programa de Seguros en vigor y el análisis de necesidades resulta correcta, equivalente a la existente en los manuales de procedimiento. La herramienta informática ARTAI CONNECT permite el acceso de la administración a través del Portal de servicios 24 horas aunque su propuesta de Programa de Seguros enfocado casi en su totalidad a la elaboración de pliegos y su oferta de asignación de recursos humanos asignados directamente al proyecto sobre el terreno resultan algo pobres, en términos comparativos.

En cuanto a las propuestas de AON-MARCH, MARSH y WILLYS, se mantienen todas ellas dentro de un rango homogéneo, siendo su descripción de tareas de manual, y sus propuestas de racionalización en la contratación de las pólizas para la obtención de mejores precios, adecuación de las pólizas a los riesgos y la gestión de siniestros son similares, sin que se aprecien diferencias evaluables, aunque las tres adolecen de algún aspecto que las hace comparativamente inferiores a las anteriores.

La oferta de AON-MARCH es extensa en la descripción de tareas, y pone de manifiesto un buen conocimiento de la situación de los riesgos y contratos en vigor. Sin embargo su propuesta de Auditoria de los seguros contratados no resulta creíble en el marco temporal que proponen. Las operaciones en que se estructura, de obtención de datos y documentos necesarios, con programación de visitas física y verificación de instalaciones, análisis de las condiciones, auditoria de contratos, estudio de riesgos patrimoniales como fase previa a la de recopilación de datos, clasificación de toda la información, análisis de las pólizas actualmente suscritas, emisión del informe de auditoría y elaboración de un Plan de Gerencia de Riesgos con la implantación de una Gerencia de Riesgos, todo ello en un plazo de 5 días solo resultaría viable si se limitase a, como reconoce la propuesta en su página 5, *“actualizar los datos recogidos en nuestra etapa anterior”*.

Es esta la mayor debilidad de la oferta ya que en la propuesta de elaboración de la auditoria, la ausencia de una visión externa, como aportan el resto de los licitadores, supone un condicionante significativo de cara a garantizar su eficacia real en la práctica.

Efectivamente, la propuesta de un plazo de 5 días para su elaboración (que, como analogía, equivaldría a una baja temeraria en precios) resulta totalmente inviable desde la óptica de un trabajo de calidad con la metodología que el licitante manifiesta utilizar, salvo que se pretenda operar con trabajos preparativos y de campo que ya hayan sido realizados antes de la adjudicación, en el desarrollo de su actual función mediadora. Una labor mediadora que se supone efectuada con la diligencia profesional debida, por lo que las mejoras detectadas ya habrán sido introducidas y estarán en vigor, y de ahí la apreciación de que se detecte una falta de visión externa que pueda aportar mejoras diferenciales reales, por lo que la reducción de plazos a 5 días, lejos de representar una ventaja supone meramente continuidad, y por tanto una limitación de cara a la finalidad perseguida por la contratación.

Salvo por ello, la oferta resulta equiparable, aportando herramientas on-line, personal cualificado ubicado en Palma y una metodología de trabajo con protocolos ya testados)

En cuanto a la propuesta de WILLIS TOWERS WATSON, su oferta recoge también todos las tareas necesarias para la ejecución del contrato, con una prolija descripción de en qué consiste el asesoramiento en mediación, la recopilación de datos, el estudio previo de los seguros contratados y la elaboración de un informe de auditoria y un Plan de Seguros, en la línea de cualquiera de los textos docentes y manuales de procedimiento existentes en el mercado.

Acredita también un conocimiento de los conceptos generales sobre las Obligaciones del Contratista sobre los siniestros producidos y sus Obligaciones complementarias (aunque desconocemos el eventual contenido del apartado 1.4 que no se incorpora y que, presumiblemente, habría sido eliminado para no sobrepasar la extensión máxima de la propuesta).

En cuanto a la herramienta on-line WillView, se trataría de una herramienta genérica sin modificaciones significativas para este contrato, ya que no se aporta información en tal sentido. Respecto al equipo de trabajo, aunque extenso, resulta disperso en cuanto a su dedicación, y no se aporta información sobre su ubicación física que permita determinar su disponibilidad sobre el terreno.

Tampoco se entiende su programación de recursos humanos a los seguros derivados de la responsabilidad profesional de los TECNICOS MUNICIPALES o a los seguros de cancelación de espectáculos, más propios de una oferta de servicios a un Ayuntamiento, lo que en conjunción con lo manifestado respecto al ausente apartado 1.4 resta credibilidad a la oferta.

Con todo es la única que apunta, aunque sin desarrollarlo, la posibilidad de un interesante sistema de diferimiento de pago de primas.

En cuanto a la oferta de MARSH, también aporta una profusa descripción de las tareas a efectuar para la identificación y análisis de los riesgos y su evaluación (Auditoría del Programa), así como de los parámetros a analizar, aunque su planteamiento resulta demasiado teórico y genérico, como si se hubiera efectuado sobre un documento plantilla por lo que se enfoca

básicamente a riesgos masa, más propios de un conglomerado empresarial, y se hubiera substituido el nombre del destinatario original por el término CAIB cada vez que se nombra el destinatario de la oferta.

En este sentido su apartado de aspectos específicos para la CAIB hace especial hincapié en la información a suministrar, a lo que viene a denominar de forma confusa un Sistema Operativo, término que no debe entenderse desde su concepción informática dado que al desarrollarlo resulta ser el equivalente a un protocolo de actuación con la descripción de la gestión de siniestros por ramos genéricos. Presenta, además, una oferta Formación Específica para la CAIB (se supone que para el personal funcionario), cuya necesidad o utilidad resulta dudosa, por lo que no representa una mejora evaluable.

En cuanto al Sistema informático de seguimiento y gestión de siniestralidad recoge la Aplicación informática on-line denominada "Marsh Live" y un Sistema de Gestión Marsh Consumer, una herramienta aparentemente válida para el sector privado pero sin desarrollo especial para la CAIB, y con un enfoque limitado más a la gestión de siniestros que no a la gestión de riesgos, lo que hace que la oferta, comparativamente, resulte descompensada.

También en este caso los recursos humanos conforman un equipo extenso aunque disperso en su dedicación, y tampoco facilita información sobre su ubicación física sobre el terreno para la ejecución del contrato.

Por último la propuesta del Grupo Galilea es, a todas luces, la más pobre en cuanto a la propuesta presentada, en la que se aprecia falta de experiencia en la presentación de pliegos para organismos públicos, por lo que su proyecto se apoya en metodología más adecuada a empresas privadas, y es, además, la que menos recursos humanos locales de alta cualificación asigna al proyecto y la descripción de funciones a efectuar es excesivamente concisa, aunque recoge todos los aspectos fundamentales del trabajo solicitado.

A mayor abundamiento, la oferta se compone de 5 documentos diferentes en su denominación, que se presentan descoordinados resultando la oferta falta de estructura, ya que, por un lado adolece de reiteraciones, quedando por otro lado algunos aspectos relevantes excesivamente pobres en su desarrollo, especialmente la Auditoría y el Plan de Seguros, a los que dedica un simple párrafo.

Por otro lado la herramienta informática "GG" que oferta y detalla con profusión (13 de las 29 hojas se dedican a ello), se trata de una herramienta estándar más enfocada a la gestión de riesgos de una empresa privada, sin un desarrollo diferenciado y específico para el sector público evaluable.

Mejoras en los plazos parciales

En general, en cuanto a las mejoras por reducción de plazos parciales de la cláusula 2 del PPT, para la elaboración de la auditoría y el plan de seguros a tener en cuenta y valorar positivamente, todos los licitantes han propuesto reducciones significativas, con la excepción de Grupo Galilea, que asume los plazos previstos sin modificación y la UTE encabezada por Almudaina 2000, que con prudencia y buen criterio en opinión de este funcionario, se reserva la propuesta de mejoras *"dado que desconocemos el contenido, términos y adecuación actual"*

de los seguros existentes, así como la calidad de la información de que dispone el Contratante para dar cumplimiento a dicho objetivo”.

Sin embargo, además de lo manifestado respecto a la oferta de AON-MARCH, ninguno de los licitantes que ha propuesto reducción del plazo lo justifica de forma razonable, objetiva y mensurable, ni en cuanto a la metodología propuesta ni por la asignación de recursos extra, por lo que la eficacia de las propuestas de reducción de plazos para la consecución de los objetivos fijados en el pliego queda desvirtuada por falta de fundamentación y se convierten en una mera declaración de voluntades, desapareciendo con ello su trascendencia como elemento diferencial de valoración de las ofertas.

Es por ello que, por falta de fundamentación, se propone la no puntuación de las mejoras de plazos ofertadas.

Conclusión

En base a todo lo anterior, se propone a la Mesa la asignación de las siguientes puntuaciones a las memorias técnicas:

UTE (Almudaina 2000, Boutique del Seguro Balear, Buendia Galíndo, Lluch & Juelich, Planas & Partners, Rafael Bonilla, Segurconsult Balear y Segurgama)	35 puntos
Ribe Salat, Correduría de Seguros y Reaseguros SL	30 puntos
B.V.C. ARTAI Correduría de Seguros SL	25 puntos
AON Gil y Carvajal SAU, Correduría de Seguros - March JLT Correduría de Seguros y Reaseguros SL	20 puntos
MARSH SA	20 puntos
WILLIS IBERIA Correduría de Seguros y Reaseguros SL	20 puntos
GRUPO GALILEA PUIG, C.S.A., SA	15 puntos

Palma, a 14 de noviembre de 2017

El Jefe del Servicio de Política Financiera y Seguros



Fdo. Juan Llorens Beltrán de Heredia