MADRID
equidad, derechos sociales y empleo

emvs
EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO

Nº Expediente: *79/2017*
seguros/2017/gerencia

ACTA

En Madrid, a las 09:30 horas del día dos de marzo de 2018, se reúne la Mesa de Contratación de Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid (en adelante, **EMVS**) para dar a conocer en acto público, la ponderación asignada a los criterios dependientes de un juicio de valor y proceder a la apertura del sobre que contiene la documentación relativa a los criterios valorables en cifras o porcentajes, y lectura de las proposiciones económicas presentadas en la licitación del contrato de servicios titulado **"CONTRATO DE LOS SEGUROS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO DE MADRID, S.A. (3 LOTES)",** para su adjudicación por procedimiento abierto.

La Mesa está constituida de la siguiente forma:

PRESIDENTE:
D. Francisco López Barquero, Consejero Delegado

VOCALES:
Doña Aránzazu Pascual Rodríguez, Gerente.
Don Romualdo Ruiz Bustos Director de Servicios Sociales y Patrimonio de EMVS,
Doña Consuelo Toledo Avello, Jefa del Departamento de Innovación y Calidad, en sustitución de Don Gonzalo Fernández Martínez, Director de Rehabilitación y Obra Nueva.
Doña Mónica Manrique Cepero, Directora de Atención Ciudadana y Gestión de Vivienda.
Don Pablo López López, Jefe del Departamento de Recursos Humanos.
Doña María Gracia López Frade, Jefa del Departamento de Tesorería en sustitución de Doña María Dolores Rodríguez Olmo, Directora de Administración y Finanzas.
Don Antonio Fernández Gordillo, en representación de Grupo Municipal Socialista.

SECRETARIA:
Doña Paloma Herranz Embid, Directora de los Servicios Jurídicos.

Por la Presidencia de la Mesa de Contratación, se tiene ésta por constituida.

1. En primer lugar, la Presidencia de la Mesa somete a aprobación el acta de la sesión del pasado día 9 de febrero de 2018, aprobándose por mayoría.

2. El acto público comienza admitiéndose la entrada de las personas que han acudido a presenciar la licitación.

La Presidencia de la Mesa de Contratación da cuenta que en la sesión del pasado día 9 de febrero de 2018, se procedió a la calificación de la documentación administrativa aportada por los licitadores del contrato referido y, después de haber sido subsanada la documentación administrativa por aquellos licitadores requeridos y de acuerdo con lo previsto en el artículo 22 del Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, la Mesa acuerda admitir a todos los licitadores.

Han presentado oferta las siguientes empresas:

Lote 1

Nº orden	Empresa
1	ZURICH INSURANCE PLC, SUC. EN ESPAÑA
4	MAPFRE ESPAÑA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGURADOS, S.A.

Lote 2

Nº orden	Empresa
3	GENERALI ESPAÑA, S.A DE SEGUROS Y REASEGURADOS, S.A.
4	MAPFRE ESPAÑA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGURADOS, S.A.

Lote 3

Nº orden	Empresa
2	PLUS ULTRA SEGUROS GENERALES Y VIDA, S.A.

Se procede, en segundo lugar y de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, a dar cuenta que en fecha 1 de marzo de 2018 los Servicios Técnicos de la Dirección de Rehabilitación y Obra Nueva, la Dirección de Servicios Sociales y Patrimonio, la Dirección de Atención Ciudadana y Gestión de Vivienda y el Departamento de Relaciones Laborales, han emitido los correspondientes informes sobre los criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor, que se unen a esta acta como **Anexo I.**

La ponderación asignada a los criterios dependientes de un juicio de valor es la que se indica a continuación:

Lote 1

Nº orden	Empresa	Puntuación total
1	ZURICH INSURANCE PLC, SUC. EN ESPAÑA	23
4	MAPFRE ESPAÑA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGURADOS, S.A.	8

Lote 2

Nº orden	Empresa	Puntuación total
3	GENERALI ESPAÑA, S.A DE SEGUROS Y REASEGURADOS, S.A.	20
4	MAPFRE ESPAÑA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGURADOS, S.A.	15

Lote 3

Nº orden	Empresa	Puntuación total
2	PLUS ULTRA SEGUROS GENERALES Y VIDA, S.A.	20

Por la Presidencia de la Mesa se invita a los asistentes a que manifiesten dudas o pidan explicaciones, significando que terminado este periodo no se admitirán observaciones que interrumpan el acto. No se realiza observación alguna.

3.- A continuación se da ocasión a los asistentes para comprobar que los sobres de "criterios valorables en cifras o porcentajes" se encuentran en la mesa y en idénticas condiciones en que fueron entregados.

Se procede acto seguido a la apertura del sobre de "criterios valorables en cifras o porcentajes" de los licitadores que han sido admitidos y que contiene la proposición económica y mejoras, de las cuales se hace pública lectura. El resultado fue el siguiente:

MADRID
equidad, derechos sociales y empleo

emvs
EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO

LOTE 1: SEGUROS PATRIMONIALES CONTRA DAÑOS EN BIENES MUEBLES E INMUEBLES PROPIEDAD DE EMVS.

Nº de orden	EMPRESA	PROPUESTA ECONÓMICA (hasta 35 puntos)	MEJORAS RECURSOS PERSONALES ASIGNADOS AL SERVICIO (hasta 2 puntos)	MEJORAS FORMACIÓN EN MATERIA DE SEGUROS ((1 punto)	MEJORAS COBERTURAS MÍNIMAS PROPUESTAS (hasta 37 puntos)					
					Seguro daños de muebles e inmuebles del local c/ Palos de la Frontera, (hasta 37 puntos)				Seguro daños de bienes muebles e inmuebles, a excepción del local afecto a la actividad:	
					Mejora Reposición archivos y documentos (hasta 5 puntos)	Mejora reobtención de datos para equipos de procesamiento de datos (hasta 7 puntos)	Mejora Indemnización(siniestros riesgo electrico..) 8.000 euros (hasta 3 puntos)	Mejora cobertura de lunas, cristales, mármoles, rótulos y loza sanitaria 12.000 euros (hasta 8 puntos)	Mejora en la cobertura de responsabilidad civil (hasta 10 puntos)	Mejora en la cobertura de la indemnización por siniestros / riesgo eléctrico en aparatos eléctricos, (…) (1.800 euros) (hasta 4 puntos)
1	ZURICH INSURANCE PLC, SUC. EN ESPAÑA	721.008,67€	2 personas	SI	45.000,00€	70.000,00€	8.000,00€	12.000,00€	350.000,00€	1.800,00€
4	MAPFRE ESPAÑA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGURADOS, S.A.	525.916,86€	2 personas	SI	……..	…….	……	……	……	……

LOTE 2: SEGUROS CONTRA DAÑOS DE LOS BIENES INMUEBLES Y SEGUROS CONTRA IMPAGOS DE RENTA DE BIENES INMUEBLES ADSCRITOS AL PROGRAMA ALQUILA MADRID.

LOTE 2	EMPRESA	PROPUESTA ECONÓMICA (hasta 35 puntos)	MEJORAS RECURSOS PERSONALES ASIGNADOS AL SERVICIO (hasta 2 puntos)	MEJORAS FORMACIÓN EN MATERIA DE SEGUROS ((1 punto)	MEJORAS COBERTURAS MÍNIMAS PROPUESTAS (hasta 37 puntos)			
					Seguro contra daños en bienes inmuebles adscrito a ALMA	Seguro contra impagos de rentas del ALMA		
					Mejora en la cobertura de responsabilidad civil (hasta 7 puntos)	Supresión del mes de franquicia (hasta 12 puntos)	Supresión de la franquicia por importe de 200 euros en la cobertura del seguro de daños materiales (hasta 11 puntos)	Mejora en el plazo de presentación de la demanda por impago de rentas (hasta 7 puntos)
3	GENERALI ESPAÑA, S.A DE SEGUROS Y REASEGURADOS, S.A.	136.501,96€	2 personas	SI	350.000,00€	SI	SI	SI
4	MAPFRE ESPAÑA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGURADOS, S.A.	81.641,57€	2 personas	SI	350.000,00€	SI	SI	SI

LOTE 3: SEGUROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL GENERAL, SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL, SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL DE DIRECTIVOS, ADMINISTRADORES Y CONSEJEROS DE EMVS, SEGURO DE ACCIDENTES COLECTIVO Y SEGURO DE VIDA PARA TRABAJADORES DE EMVS.

LOTE 3	EMPRESA	PROPUESTA ECONÓMICA (hasta 35 puntos)	MEJORAS RECURSOS PERSONALES ASIGNADOS AL SERVICIO (hasta 2 puntos)	MEJORAS FORMACIÓN EN MATERIA DE SEGUROS ((1 punto)	MEJORAS COBERTURAS MÍNIMAS PROPUESTAS (hasta 37 puntos)			
					Seguro de responsabilidad civil de técnicos		Seguro de accidentes	Seguro de vida:
					Supresión de la franquicia de 1.500,00 € (hasta 7 puntos)	Mejora en pago de prima única equivalente a dos veces la tasa de prima anual por mantenimiento de la cobertura de 10 años de respon artículo 17 LOE personal jubilado, o cesado en su actividad o hubieren dejado (…) (hasta 14 puntos) Por cada mes de reducción en el pago de la prima:7 puntos	Por cada trabajador que se incorpore a póliza de accidentes y suponga un incremento sobre los 286 trabajadores actuales sin coste (hasta 8 puntos)	Por cada trabajador que se incorpore a dicha póliza de vida y que suponga un incremento sobre los 286 trabajadores actuales sin coste para EMVS (hasta 8 puntos)
2	PLUS ULTRA SEGUROS GENERALES Y VIDA, S.A.	197.000,00€	2 personas	SI	SI	2 meses	8 trabajadores	8 trabajadores

Por la Presidencia de la Mesa se hace constar que de existir alguna oferta con valores anormales o desproporcionados por aplicación de los parámetros objetivos establecidos en el pliego de cláusulas administrativas particulares, se tramitará el procedimiento previsto al efecto por el artículo 152.3 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y en vista de su resultado propondrá al órgano de contratación su aceptación o rechazo.

Sin más que tratar, se da por finalizado el acto de apertura de proposiciones .Y para que conste y surta efectos en el expediente, se extiende la presente acta en el lugar y día al principio indicados.

EL PRESIDENTE DE LA MESA, LA SECRETARIA DE LA MESA,

Francisco López Barquero Paloma Herranz Embid

PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA CONTRATACION DE LOS SEGUROS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO DE MADRID, S.A. (LOTE 1)

INFORME TECNICO DE VALORACION DE OFERTAS PRESENTADAS EN LOS ASPECTOS NO VALORABLES EN CIFRAS Y PORCENTAJES PARA EL LOTE 1

1.- ANTECEDENTES Y OBJETO

El plazo de presentación de ofertas finalizo el día 7 de febrero de 2018 a las 14:00 horas.

El presupuesto base de licitación (IVA no incluido) establecido para el LOTE 1 es de DOS MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS VEINTICINCO EUROS CON VEINTE CENTIMOS DE EURO (2.247.325,20€) (IVA no incluido).

El objeto del presente informe es dar cumplimiento a lo sancionado en el artículo 151 del TRLCSP, analizar y valorar el contenido de las proposiciones presentadas en base a los criterios de adjudicación establecidos en la cláusula 16.1 del Anexo I del Pliego de Condiciones Particulares.

2.- OFERTAS PRESENTADAS

Al LOTE 1 del presente procedimiento de licitación se han presentado los siguientes licitadores:

PROPOSICION presentada por ZURICH INSURANCE PLC, Sucursal en España con CIF W0072130H.

PROPOSICION presentada por MAPFRE ESPAÑA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A., con CIF A-28141935.

3.- CRITERIOS PARA LA VALORACION DE LAS OFERTAS

Las ofertas presentadas se han valorado conforme a lo establecido en el apartado 16.1 del Anexo I al Pliego de Condiciones Particulares "Criterios no valorables en cifras o porcentajes – Sobre B- hasta 25 puntos", cuyo contenido se reproduce a continuación:

"16.1.1 Diseño de un Proyecto Técnico: de 0 a 25 puntos.

Los licitadores deberán presentar un proyecto técnico que desarrolle los aspectos que se indican a continuación. De concurrir a más de un lote, deberá presentarse un proyecto técnico por cada lote, a fin de que el mismo se ajuste a su objeto.

1.1.1.1.1. ***Protocolo.*** *Desarrollo detallado de la metodología y operativa de gestión y tramitación de los siniestros, indicando los tiempos de respuesta, información detallada y periodicidad de los informes, siempre respetando como minino las especificaciones incorporadas al PPT. Se*

incluirá en este apartado las ampliaciones propuestas a las distintas coberturas y seguros objeto de contrato, sin que las mismas hagan referencia a posibles coberturas previstas en el apartado de mejoras ……de 0 a 13 puntos

1.1.1.1.2. ***Recursos asignados****. Se deberán especificar los medios asignados al contrato, con especial referencia a los recursos humanos, técnicos e informáticos y materiales. Se requiere el desarrollo de las especificaciones técnicas de la aplicación informática. No se incluirá en este apartado referencia alguna sobre posibles mejoras en recursos personales ……de 0 a 7 puntos*

1.1.1.1.3. ***Cuestionario de satisfacción****. Con el objeto de medir el nivel de calidad de la prestación del servicio, deberá elaborarse un cuestionario de satisfacción que ira dirigido, tanto al personal de EMVS que esté relacionado con las prestaciones del contrato, como a los usuarios del ALMA. Deberá desarrollarse la metodología a emplear en cuanto a su envío, recogida y tratamiento de la información, así como la propuesta de su periodicidad …… de 0 a 5 puntos"*

4.-VALORACION DE LAS OFERTAS SEGÚN LOS CRITERIOS NO EVALUABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

OFERTA 1.- ZURICH INSURANCE PLC, Sucursal en España

1.1.1.1.1 Protocolo.

Se presenta el desarrollo detallado de la metodología y operativa de gestión de siniestros con indicación de todos los aspectos solicitados:

- Comunicación del siniestro
- Recepción: alta, acuse de recibo, verificación de cobertura
- Envío de Perito o reparador
- Seguimiento del siniestro
- Resolución del siniestro.

En cuanto al detalle y periodicidad de los informes se proponen los siguientes que respetan las especificaciones incorporadas en el PPT:

- Informe mensual de pólizas y riesgos
- Informe mensual de recibos
- Informe mensual de siniestros

Igualmente, en este apartado se incluyen como ampliaciones de coberturas las siguientes (que no hacen referencia a las que se pudieran incluir en el apartado de mejoras):

En cuanto al seguro del local afecto a la actividad de EMVS:

- Honorarios de perito: 4% de la indemnización
- Desalojo forzoso: 25% Cdo y máximo 16 meses
- Daños estéticos: límite máximo 6.000€
- Desperfectos por robo al continente: sin límite máximo
- R.C. explotación, patronal, propietario inmueble: 700.000€ límite máximo por siniestro y/o año

- Sublimite víctima: 300.000€
- Reclamación de daños: sin limite
- Robo expoliación y desperfectos. Robo al continente sin asegurar continente: sin limite
- Mercancías en escaparates: 6.000€
- Mercancías en vitrinas/escaparates fuera de local: 6.000€
- Robo en efectivo: 6.000€
- Robo en efectivo dentro de caja fuerte: 25.000€
- Expoliación transporte de fondos: 9.000€
- Atraco a clientes, empleados: 600€/pax. Max 9.000
- Infidelidad empleados: 6.000€
- Reposición cerraduras por robo: 1.000€
- Defensa jurídica: 18.000 €
- Daños por caída del rayo: 100% Cte y Cdo
- Ruina total del edificio: 100% Cte y Cdo
- Daños accidentales: 1.000€

En cuanto a los seguros del resto del patrimonio EMVS:

Se unifican las garantías de todos los elementos (vivienda, edificio, garaje, trastero y local no afecto a la actividad de EMVS) ampliando todas a las de mayor grado de aseguramiento.

Además, se proponen las siguientes ampliaciones:

- Defensa y reclamación: ilimitados si se prestan por Zurich, y 18.000€ si se prestan por despacho ajeno.
- Daños estéticos: 6.000€
- Rotura lunas, cristales, mármoles, rótulos 100% Cte y Cdo
- Perdida alquileres: 20% Cte y 100% Cdo.
- Reposición documentos: 1.500€
- Reconstrucción jardín, muebles en terraza y jardín: 2.000€
- Alimentos en frigorífico: 400€
- Reposición llaves: 400€
- Bienes para uso profesional: 100% cdo.
- Bienes de terceros: 3.000€
- Hurto: 1.750€
- Accidente empleados comunidad: 7.000€
- Vigilancia: 7 días

Ampliaciones comunes:

- Pago exgratia para siniestros rechazados: 3.000€ anuales

PUNTUACION OTORGADA: Se considera que la oferta contiene todos y cada uno de los aspectos solicitados, otorgándose una puntuación de **13 puntos**.

1.1.1.1.2 Recursos asignados

En relación a los recursos humanos, se limita a una brevísima descripción del equipo humano (sin identificar personas, formación, cometidos, etc.) y de los interlocutores del contrato.
En cuanto a los medios informáticos, se describen con detalle los medios informáticos destacando:

- Plataforma WEB de Zurich, desde la que se puede consultar la póliza, los siniestros y los recibos.
- Plataforma online del corredor, personalizada para EMVS destacando, además del acceso en tiempo real a todos los datos (pólizas, riesgos, recibos, siniestros), la versatilidad a la hora de obtener todo tipo de información que interese a EMVS y de la forma que le interese, el Servicio de Notificaciones, el gestor documental y la posibilidad de realizar gestiones directamente en dicha plataforma (alta de siniestros).

En cuanto a los medios materiales, se enumeran las oficinas a disposición de EMVS, tanto de la Aseguradora como de la Correduría.

PUNTUACION OTORGADA: Se considera que la oferta contiene información amplia y detallada sobre los medios técnicos e informáticos y sobre el desarrollo de la aplicación. En cuanto a los medios humanos y materiales, la descripción de dichos medios es escasa, por lo que la puntuación otorgada es de **5 puntos.**

1.1.1.1.3 Cuestionario de satisfacción.

Se propone el Cuestionario de Satisfacción dirigido al personal de EMVS relacionado con las prestaciones del contrato. Se proponen 5 baterías de preguntas (para valorar de 1 a 5 cada una de ellas) dirigidas al personal relacionado con siniestros, al personal del servicio de Atencion y Reclamaciones, al personal que gestiona las altas y bajas de los riesgos, al personal que gestiona los recibos y a los usuarios afectados por un siniestro.

Se recoge la periodicidad para su cumplimentación, pudiendo recogerse los datos a través de un formulario WEB (al que se dirigirá por un enlace enviado por SMS, WhatsApp, o correo electrónico) o vía telefónica (dirigido fundamentalmente a los usuarios afectados por un siniestro).

Los resultados se recogerán en informes mensuales y en un firme estadístico de resultado anual.

PUNTUACION OTORGADA: Se considera que la oferta contiene todos y cada uno de los aspectos solicitados, otorgándose una puntuación de **5 puntos**.

TOTAL PUNTUACION CRITERIOS NO EVALUABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES: 23 PUNTOS.

OFERTA 2.- MAPFRE ESPAÑA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.,

1.1.1.1.1. Protocolo.

Se presenta el desarrollo detallado de la metodología y operativa de gestión de siniestros con indicación de todos los aspectos solicitados:

- Comunicación del siniestro
- Recepción: alta, acuse de recibo, verificación de cobertura
- Envío de Perito o reparador
- Seguimiento del siniestro
- Resolución del siniestro.

En cuanto al detalle y periodicidad de los informes se proponen los siguientes:

- Informe mensual de siniestralidad

No se proponen ampliaciones a las distintas coberturas y seguros objeto de contrato, sin que las mismas hagan referencia a posibles coberturas previstas en el apartado de mejoras

PUNTUACION OTORGADA: Se considera adecuado el desarrollo de la operativa de gestión de siniestros, si bien la información relativa a informes es escasa y no se propone ninguna ampliación de las coberturas y seguros objeto de contrato, por lo que se otorga una puntuación **de 5 puntos**.

1.1.1.1.2. Recursos asignados

En relación a los recursos humanos, se relaciona el personal del centro de Gestión de la Aseguradora con indicación de su formación y responsabilidades dentro de la organización. Igualmente se indica la estructura de servicio del mediador designado con indicación de las Áreas en la que prestan servicio.

En cuanto a los medios informáticos, se describe de manera somera:

- Programa específico de siniestros (PIVOTAL), enumerando las actuaciones que se pueden realizar.
- Web del mediador, sin que exista descripción de funcionalidades ni opciones de personalización.

En cuanto a los medios técnicos y materiales, se indican como tal el teléfono de atención al cliente, la red de peritos y la de reparadores.

PUNTUACION OTORGADA: Se considera que la oferta contiene información escasa sobre los aspectos solicitados, por lo que la puntuación otorgada es de **3 puntos.**

1.1.1.1.3. Cuestionario de satisfacción.

Se propone un cuestionario dirigido a los usuarios del Servicio ALMA y a los trabajadores asignados desde EMVS de Madrid a la gestión del programa, resultando, por lo tanto, NO APTO para este LOTE 1, siendo la puntuación otorgada en este apartado de **0 puntos.**

TOTAL PUNTUACION CRITERIOS NO EVALUABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES: 8 PUNTOS.

CONCLUSIONES

En el cuadro siguiente aparece la puntuación obtenida, en orden decreciente, por cada una de las ofertas en aquellos aspectos no valorables en cifras o porcentajes, de conformidad con los criterios preestablecidos en el apartado 16.1 del Anexo I del Pliego de Condiciones Particulares.

LICITADORES	PROTOCOLO (1.1.1.1.1) 13 puntos	RECURSOS ASIGNADOS (1.1.1.1.2) 7 puntos	CUESTIONARIO DE SATISFACCION (1.1.1.1.3) 5 puntos	TOTAL NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES 25 puntos
ZURICH INSURANCE PLC, Sucursal en España	13	5	5	23
MAPFRE ESPAÑA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A	5	3	0	8

En Madrid, a 20 de febrero de 2018

Fdo.: Beatriz Frontán Gutiérrez
Jefa Departamento Gestión y Mantenimiento de Patrimonio

Fdo.: Romualdo Ruiz Bustos
Director de Servicios Sociales y Patrimonio

MADRID
equidad, derechos sociales y empleo

emvs

CONTRATACIÓN DE SEGUROS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO DE MADRID, S.A. (3 LOTES)

N° Expediente: 079/2017

Referencia expediente: seguros/2017/gerencia

INFORME TÉCNICO DE VALORACIÓN DE OFERTAS PRESENTADAS EN LOS CRITERIOS NO EVALUABLES EN CIFRAS Y PORCENTAJES DE LA CONTRATACIÓN CONTRA DAÑOS DE LOS BIENES INMUEBLES Y SEGURO CONTRA IMPAGOS DE RENTA DE BIENES INMUEBLES ACOGIDOS AL PROGRAMA ALQUILA MADRID - ALMA- DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO DE MADRID, S.A. (LOTE 2)

1.- ANTECEDENTES Y OBJETO

El plazo de presentación de ofertas del procedimiento abierto para la contratación de Seguros contra daños de los bienes inmuebles y Seguro contra impagos de renta de bienes inmuebles acogidos al Programa Alquila Madrid – ALMA- de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A., finalizó el día 7 de febrero de 2018 a las 14,00 horas.

El presupuesto base de licitación bianual del procedimiento se ha establecido en DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS SIETE CON TREINTA Y SEIS EUROS (274.607,36€), IVA no incluido, siendo su valor estimado de CUATROCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y DOS MIL CON CICUENTA Y UN EUROS (466.832,51 €)

El objeto del presente Informe es dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 151 del TRLCSP, a fin de analizar y valorar el contenido de las proposiciones presentadas en SOBRE B – LOTE 2 y en base a los criterios de adjudicación establecidos en la cláusula 16 del Anexo I del Pliego de Condiciones Particulares.

2.- OFERTAS PRESENTADAS

1. PROPOSICIÓN, con número de registro 403859, presentada por GENERALI, con C.I.F. A-28007268
2. PROPOSICIÓN, con número de registro 403862, presentada por MAPFRE ESPAÑA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGURADOS, S.A, con C.I.F A-28141935

3.- CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas presentadas se han valorado conforme a lo establecido en el apartado 16.1 del Anexo I al Pliego de Condiciones Particulares "Criterios no valorables en cifras o porcentajes", cuyo contenido se reproduce a continuación:

16.1 Criterios no valorables en cifras o porcentajes (Sobre B): 25 puntos

16.1.1. Diseño de un Proyecto Técnico adecuado al objeto del contrato: **de 0 a 25 puntos.**

Los licitadores deberán presentar un proyecto técnico que desarrolle los aspectos que se indican a continuación:

1.1.1.1.1 Protocolo. Desarrollo detallado de la metodología y operativa de gestión y tramitación de los siniestros, indicando los tiempos de respuesta, información detallada y periodicidad de los informes, siempre respetando como mínimo, las especificaciones incorporadas al **PPT**. Se incluirá en este apartado, las ampliaciones propuestas a las distintas coberturas y seguros objeto de contrato, sin que las mismas hagan referencia a posibles coberturas previstas en el apartado de mejoras..... **de 0 a 13 puntos**

1.1.1.1.2 Recursos asignados. Se deberán especificar los medios asignados al contrato, con especial referencia a los recursos humanos, técnicos e informáticos y materiales. Se requiere el desarrollo de las especificaciones técnicas de la aplicación informática. No se incluirá en este apartado referencia alguna sobre posibles mejoras en recursos personales ..... **de 0 a 7 puntos**

1.1.1.1.3 Cuestionario de satisfacción. Con el objetivo de medir el nivel de calidad en la prestación del servicio, deberá elaborarse un cuestionario de satisfacción que irá dirigido, tanto al personal de **EMVS** que esté relacionado con las prestaciones del contrato, como a los usuarios del **ALMA.** Deberá desarrollarse la metodología a emplear en cuanto a su envío, recogida y tratamiento de la información, así como la propuesta de su periodicidad ..... **de 0 a 5 puntos**

OFERTA 1.- GENERALI

1. **Protocolo**. Desarrollo detallado de la metodología y operativa de gestión y tramitación de los siniestros, indicando los tiempos de respuesta, información detallada y periodicidad de los informes, siempre respetando como mínimo, las especificaciones incorporadas al **PPT**. Se incluye en este apartado, las ampliaciones propuestas a las distintas coberturas y seguros objeto de contrato, sin que las mismas hagan referencia a posibles coberturas previstas en el apartado de mejoras: **11 Puntos**

   El proyecto presentado cumple con todos los requisitos que se establecen el Apartado 4.3. "Actuaciones a realizar" del Pliego de Prescripciones Técnicas. La Aseguradora concurre con la participación de la Correduría TAT MEDIADORES S.L. que en la actualidad es el asegurador del Programa ALMA.

   El proyecto técnico presenta una metodología y estructura operativa donde, por una parte, se diferencian las dos Pólizas objeto del contrato: Seguro de Daños y Seguro contra Impago de Rentas y, por otra, la gestión de los siniestros y la operativa de gestión de recibos. La respuesta de aceptación de la Póliza de Impago de Rentas se realiza en un plazo inferior a treinta minutos y, en una fase previa a la formalización de contrato realizada mediante una Plataforma tecnológica ya en uso e incorporada en la Base de Datos utilizada en el Programa ALMA de manera satisfactoria. El tiempo de respuesta propuesto para informar el estado de los siniestros es de dos horas máximo.

   Presenta una herramienta que permite la obtención de informes en tiempo real y la facilidad de obtener información puntual en el plazo de tres días hábiles.

   El proyecto técnico presenta una serie de ampliaciones respecto a las garantías mínimas generales de los seguros de daños, entre las que cabe valorar, la mejora en cuanto a roturas de elementos de continente y reparaciones que incluye un servicio de profesionales para los pequeños trabajos que surjan en la vivienda tales como sellado de sanitarios y montaje de muebles, todos cubiertos con un máximo de 4 horas en 2 servicios anuales que incluyen desplazamiento y mano de obra.

El proyecto expone una ampliación en la cobertura de la póliza contra impago de rentas que contempla la reclamación por impago de suministros por parte de las personas inquilinas.

2. **Recursos asignados.** Se deberán especificar los medios asignados al contrato, con especial referencia a los recursos humanos, técnicos e informáticos y materiales. Se requiere el desarrollo de las especificaciones técnicas de la aplicación informática. **5 puntos**

   Se hace presentación de la plataforma web de GENERALI a disposición de la EMVS así como la plataforma web personalizable de la correduría TAT que cuenta con una funcionalidad especifica disponible para el área de siniestros y gestión de solvencia de los inquilinos ya conectada con la base de datos de ALMA.

3. **Cuestionario de satisfacción.** Con el objetivo de medir el nivel de calidad en la prestación del servicio, deberá elaborarse un cuestionario de satisfacción que irá dirigido, tanto al personal de **EMVS** que esté relacionado con las prestaciones del contrato, como a los usuarios del **ALMA.** Deberá desarrollarse la metodología a emplear en cuanto a su envío, recogida y tratamiento de la información, así como la propuesta de su periodicidad: ***4 puntos***

   Se presenta seis cuestionarios de satisfacción dirigidos **al personal de EMVS** relacionado con las dos partes del Contrato: los Siniestros y las relacionadas con las prestaciones del Contrato así como a los **Usuarios de ALMA.**

PUNTUACIÓN TOTAL OTORGADA: **20 puntos**

<u>OFERTA 2.- MAPFRE ESPAÑA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGURADOS, S.A</u>

1. **Protocolo.** Desarrollo detallado de la metodología y operativa de gestión y tramitación de los siniestros, indicando los tiempos de respuesta, información detallada y periodicidad de los informes, siempre respetando como mínimo, las especificaciones incorporadas al **PPT.** Se incluye en este apartado, las ampliaciones propuestas a las distintas coberturas y seguros objeto de contrato, sin que las mismas hagan referencia a posibles coberturas previstas en el apartado de mejoras: **9 Puntos**

   El proyecto presentado cumple con todos los requisitos que se establecen el Apartado 4.3. del Pliego de Prescripciones Técnicas. La Aseguradora concurre con la participación de la Correduría Servicios y Estudios de Seguros, Correduría de Seguros S.L. (SEYRES) constituida mediante un 90% de capital de propiedad colectiva y vinculada con la economía social y solidaria, formando parte del proyecto CAES de Cooperación para el Aseguramiento Ético y solidario y reconocida como tal por el Observatorio de Finanzas éticas.

   El proyecto técnico presenta una metodología y estructura operativa que, ajustándose al Pliego de Prescripciones Técnicas carece de, por una parte, protocolos diferenciados para la gestión de las dos Pólizas objeto del contrato: Seguro de Daños y Seguro contra Impago de Rentas y, por otra, la gestión de los siniestros y la operativa de gestión de recibos. No obstante, propone la constitución de una comisión permanente de coordinación formada por EMVS, MAPFRE Y SERYES que garantice el cumplimiento de todos los extremos del contrato, así como un cronograma detallado comprometido con los trabajos de puesta en marcha del programa de seguros, la formación continua del personal de la EMVS en materia aseguradora relativa al contrato y los trabajos de gestión y ejecución que se deriven del contrato.

2. **Recursos asignados.** Se deberán especificar los medios asignados al contrato, con especial referencia a los recursos humanos, técnicos e informáticos y materiales. Se requiere el desarrollo de las especificaciones técnicas de la aplicación informática: **3,5 puntos**

   En proyecto técnico la Aseguradora pone a disposición de la correduría una estructura formada por personal cualificado en materia de seguros y la correduría asigna a su responsable del Área técnica para garantizar el correcto seguimiento del Plan de Seguros prestado para la EMVS.

   El proyecto técnico presenta una aplicación informática avanzada de la aseguradora y una web para gestiones online con la correduría

3. **Cuestionario de satisfacción.** Con el objetivo de medir el nivel de calidad en la prestación del servicio, deberá elaborarse un cuestionario de satisfacción que irá dirigido, tanto al personal de **EMVS** que esté relacionado con las prestaciones del contrato, como a los usuarios del **ALMA.** Deberá desarrollarse la metodología a emplear en cuanto a su envío, recogida y tratamiento de la información, así como la propuesta de su periodicidad: **2,5 Puntos**

   Se presenta un cuestionario de satisfacción, vinculado tanto al personal de la EMVS como a las personas usuarias del Programa ALMA

PUNTUACIÓN TOTAL OTORGADA: **15 puntos**

CONCLUSIONES

En el cuadro siguiente aparece la puntuación obtenida, en orden decreciente, por cada una de las ofertas en aquellos aspectos no valorables en cifras y porcentajes, de conformidad con los criterios preestablecidos en el apartado 16.1 del Anexo I del Pliego de Condiciones Particulares.

PROPUESTA	PUNTOS
GENERALI	Total 20
• **Protocolo.** Desarrollo detallado de la metodología y operativa de gestión y tramitación de los siniestros, indicando los tiempos de respuesta, información detallada y periodicidad de los informes, siempre respetando como mínimo, las especificaciones incorporadas al PPT. Se incluirá en este apartado, las ampliaciones propuestas a las distintas coberturas y seguros objeto de contrato, sin que las mismas hagan referencia a posibles coberturas previstas en el apartado de mejoras	11
• **Recursos asignados.** Se deberán especificar los medios asignados al contrato, con especial referencia a los recursos humanos, técnicos e informáticos y materiales. Se requiere el desarrollo de las especificaciones técnicas de la aplicación informática. No se incluirá en este apartado referencia alguna sobre posibles mejoras en recursos personales	5
• **Cuestionario de satisfacción.** Con el objetivo de medir el nivel de calidad en la prestación del servicio, deberá elaborarse un cuestionario de satisfacción que irá dirigido, tanto al personal de **EMVS** que esté relacionado con las prestaciones del contrato, como a los usuarios del **ALMA.** Deberá desarrollarse la metodología a emplear en cuanto a su envío, recogida y tratamiento de la información, así como la propuesta de su periodicidad	4
MAPFRE ESPAÑA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGURADOS, S.A.	Total 15
• **Protocolo.** Desarrollo detallado de la metodología y operativa de gestión y tramitación de los siniestros, indicando los tiempos de respuesta, información detallada y periodicidad de los informes, siempre respetando como mínimo, las especificaciones incorporadas al PPT. Se incluirá en este apartado, las ampliaciones propuestas a las distintas coberturas y seguros objeto de contrato, sin que las mismas hagan referencia a posibles coberturas previstas en el apartado de mejoras	9
• **Recursos asignados.** Se deberán especificar los medios asignados al contrato, con especial referencia a los recursos humanos, técnicos e informáticos y materiales. Se requiere el desarrollo de las especificaciones técnicas de la aplicación informática. No se incluirá en este apartado referencia alguna sobre posibles mejoras en recursos personales	3,5
• **Cuestionario de satisfacción.** Con el objetivo de medir el nivel de calidad en la prestación del servicio, deberá elaborarse un cuestionario de satisfacción que irá dirigido, tanto al personal de **EMVS** que esté relacionado con las prestaciones del contrato, como a los usuarios del **ALMA.** Deberá desarrollarse la metodología a emplear en cuanto a su envío, recogida y tratamiento de la información, así como la propuesta de su periodicidad	2,5

Madrid, 19 de febrero de 2018

Fdo. Ascensión de las Heras

Dirección de Atención Ciudadana y Gestión de Vivienda

PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA CONTRATACION DE LOS SEGUROS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO DE MADRID, S.A. (LOTE 3)

Informe técnico de valoración de ofertas presentadas en los aspectos no valorables en cifras y porcentajes para el lote 3.

1.- ANTECEDENTES Y OBJETO

El plazo de presentación de ofertas finalizo el día 7 de febrero de 2018 a las 14:00 horas.

El presupuesto base de licitación (IVA *no incluido*) establecido para el LOTE 3 es de **TRESCIENTOS TREINTA Y DOS MIL CIENTO SESENTA Y SIETE EUROS CON SESENTA Y SEIS CÉNTIMOS** (332.167,66) (IVA no incluido) siendo el valor estimado de este lote **de QUINIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y CINCO Y DOS CÉNTIMOS** (564.685,02 € (IVA no incluido).

El objeto del presente informe es dar cumplimiento a lo sancionado en el artículo 151 del TRLCSP, analizar y valorar el contenido de las proposiciones presentadas en base a los criterios de adjudicación establecidos en la cláusula 16.1 del Anexo I del Pliego de Condiciones Particulares.

2.- OFERTAS PRESENTADAS

En el Lote 3 cuya valoración se efectuará a continuación se ha presentado una única proposición.

PROPOSICION presentada por **PLUS ULTRA SEGUROS GENERALES Y VIDA, S.A. con CIF A-30014831**

3.- CRITERIOS PARA LA VALORACION DE LAS OFERTAS

La oferta presentada se ha valorado conforme a lo establecido en el apartado 16.1 del Anexo I al Pliego de Condiciones Particulares "Criterios no valorables en cifras o porcentajes – Sobre B- hasta 25 puntos", cuyo contenido se reproduce a continuación:

"16.1.1 Diseño de un Proyecto Técnico: de 0 a 25 puntos.

Los licitadores deberán presentar un proyecto técnico que desarrolle los aspectos que se indican a continuación. De concurrir a más de un lote, deberá presentarse un proyecto técnico por cada lote, a fin de que el mismo se ajuste a su objeto.

1.1.1.1.1. ***Protocolo.*** *Desarrollo detallado de la metodología y operativa de gestión y tramitación de los siniestros, indicando los tiempos de respuesta, información detallada y periodicidad de los informes, siempre respetando como minino las especificaciones incorporadas al PPT. Se incluirá en este apartado las ampliaciones propuestas a las distintas coberturas y seguros objeto de contrato, sin que las mismas hagan referencia a posibles coberturas previstas en el apartado de mejoras…… de 0 a 13 puntos*

1.1.1.1.2. ***Recursos asignados****. Se deberán especificar los medios asignados al contrato, con especial referencia a los recursos humanos, técnicos e informáticos y materiales. Se requiere el desarrollo de las especificaciones técnicas de la aplicación informática. No se incluirá en este apartado referencia alguna sobre posibles mejoras en recursos personales…… de 0 a 7 puntos*

1.1.1.1.3. ***Cuestionario de satisfacción****. Con el objeto de medir el nivel de calidad de la prestación del servicio, deberá elaborarse un cuestionario de satisfacción que ira dirigido, tanto al personal de EMVS que esté relacionado con las prestaciones del contrato, como a los usuarios del ALMA. Deberá desarrollarse la metodología a emplear en cuanto a su envío, recogida y tratamiento de la información, así como la propuesta de su periodicidad …….. de 0 a 5 puntos"*

4.-VALORACION DE LA OFERTA SEGÚN LOS CRITERIOS NO EVALUABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

OFERTA 1.- **PLUS ULTRA SEGUROS GENERALES Y VIDA, S.A.**

1.1.1.1.1 Protocolo.

Se presenta el desarrollo detallado de la metodología y operativa de gestión de las pólizas contempladas en el lote 3. Esto es:

- SEGUROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL GENERAL
- SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL
- SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL DE DIRECTIVOS
- SEGURO DE ACCIDENTES COLECTIVO
- SEGURO DE VIDA PARA TRABAJADORES DE LA EMVS

En los aspectos generales, se apunta en primer lugar como corredor de seguros, en los que se apoyará, a la entidad **TAT MEDIADORES, S.L.** Se compromete a informar a la empresa de todas aquellas posibles ventajas que pudieran producirse en base a la situación del mercado así proponer actualización de capitales y garantías cuando se el supuesto para ello, siempre de acuerdo con la legalidad vigente.

En cuanto a la metodología a seguir, se compromete a realizar las labores de coordinación precisas con el fin que todas las pólizas tengan la misma fecha de inicio, revisando las actualmente suscritas.

Pone a disposición de **EMVS** las plataformas informáticas de ambas entidades describiendo el proceso de mantenimiento de las pólizas así como la renovación de la cartera.

Del mismo modo, detalla la metodología y operativa de gestión de los siniestros con la posibilidad de contar con un servicio telefónico de 24 horas además de la plataforma para la comunicación de siniestros comprometiéndose a un plazo máximo de respuesta de 2 horas para la información de cualquiera de las pólizas o sobre el estado de un siniestro. Expone también un sistema Premium exclusivo para **EMVS** de gestión de siniestros

En cuanto al detalle y periodicidad de los informes se proponen los siguientes que respetan las especificaciones incorporadas en el PPT:

- Informe mensual y anual de pólizas y riesgos.

- Informe mensual de recibos.
- Informe mensual y anual de siniestros.
- Informe estadístico de cuestionarios.

Igualmente, en este apartado se incluyen como ampliaciones de coberturas las siguientes (que no hacen referencia a las que se pudieran incluir en el apartado de mejoras valorables en el sobre C). De manera genérica se alude a unas cláusulas aclaratorias de ampliación de cobertura en el seguro de Responsabilidad Civil General y de Responsabilidad Civil Profesional que incluyen tanto la responsabilidad civil de la actividad empresarial de EMVS como la responsabilidad civil de sus empleados, incluidos los técnicos , entendiendo por tanto cualquier tarea propia de dicha actividad profesional , incluso la dirección facultativa, incluidas todas aquellas reclamaciones efectuadas hasta diez años después de la fecha de entrega de la obra aun cuando los empleados ya no prestasen sus servicios en EMVS.

1. **En cuanto al seguro Segura de Responsabilidad Civil General (Póliza 1)**

Garantía asegurada	Limite por siniestro y año	Límite por víctima	Franquicia
R.C. Explotación	12.000.000 €	Sin límite	Sin franquicia*
R.C. Patronal	12.000.000 €	2.000.000 €	
R.C. Cruzada	12.000.000 €	2.000.000 €	
R.C. Subsidiaria subcontratistas	12.000.000 €	Sin límite	Sin franquicia
R.C. Post trabajos	12.000.000 €	Sin límite	Sin franquicia
R.C. Contaminación ambiental accidental	2.000.000 €		
Defensa	Sin límite **		

Además prevé las siguientes mejoras de cobertura la ampliación de Seguro Decenal recogida en el apartado 8.1.3.1.1 del PPT :

Párrafo 6.- No limita las reclamaciones al supuesto de obras menores.

Párrafo 8. – No requiere la presencia de ninguna otra póliza para cubrir los riesgos de los técnicos,.arquitectos y aparejadores de **EMVS** que opere como franquicia.

-Párrafo 14.- Incluyen en las pólizas a los técnicos (personal técnico titulado) incluso cuando hayan cesado en sus funciones.

- Incluye en el Seguro de responsabilidad general la cobertura por no tener o tener caducadas las certificaciones energéticas que le pudieran corresponder como propietario y/o empresa constructora de viviendas.

2. **En cuanto a los seguros del Responsabilidad Civil Profesional:**

Se proponen las siguientes ampliaciones:

Garantía asegurada	Límite por siniestro y año	Límite por víctima	Franquicia
R.C. Profesional	600.000	Sin límite	Se incluye en Sobre C
Defensa	Incluida		
Liberación de Gastos	Incluido		
Inhabilitación profesional	1.500,00 euros mes/técnico/12 meses		

Además, proponen la ampliación del Seguro de Responsabilidad Civil Profesional mediante la ampliación de la definición de la actividad de la empresa, ampliación de la cobertura en el párrafo 3 del apartado 8.2.1 de PPT en el sentido de ofrecer cobertura directa a los técnicos mencionados sin necesidad de que otras pólizas operen como franquicia.

Por último, en el caso de inhabilitación profesional pone a disposición de los técnicos 1.500 euros mensuales por técnico durante 12 meses por las posibles pérdidas que pudieran irrogarse a los mismos.

3. **En cuanto al seguro de responsabilidad civil de directivos.**

Proponen las siguientes ampliaciones:

- Ampliación del ámbito temporal con fecha de retroactividad ilimitada y número ilimitado de asegurados.

- Libre designación por parte de **EMVS** de la dirección jurídica en aquellos asuntos que requieran una defensa cuando hubiese conflicto de intereses con un límite de indemnización de 5 millones de euros.

- Adelanto de los gastos de defensa, gastos de representación legal y gastos de publicidad conforme se vayan produciendo.

- Ampliación de Responsabilidad Penal. Se cubren los gastos de defensa incurridos por **EMVS**.

- Ampliación Responsabilidad Civil Concursal

- Ampliación gastos de aval concursal.

4. **En cuanto al seguro de Accidentes y Vida**
   Se incluye:
   - Asesoramiento y Ayuda a la dependencia.
   - Servicio de Orientación y Atención Personal Integral.
   - Servicio de Convalecencia de 10 horas gratuitas (6 meses).
   - Asistencia jurídica telefónica a nivel particular.
   - Asesoramiento en materia aseguradora.

PUNTUACION OTORGADA: Se considera que la oferta contiene todos y cada uno de los aspectos solicitados, otorgándose una puntuación de **10 puntos**.

1.1.1.1.2 Recursos asignados

En relación a los recursos humanos, se limita a una brevísima descripción del equipo humano (sin identificar personas, formación, cometidos, etc.) y de los interlocutores del contrato.

En cuanto a los medios informáticos, se describen con detalle los medios informáticos destacando:

- Plataforma WEB de Plus Ultra, desde la que se puede consultar la póliza, los siniestros y los recibos.
- Plataforma online del corredor, personalizada para **EMVS** destacando, además del acceso en tiempo real a todos los datos (pólizas, riesgos, recibos, siniestros), la versatilidad a la hora de obtener todo tipo de información que interese a **EMVS** y de la forma que le interese, el Servicio de Notificaciones, el gestor documental y la posibilidad de realizar gestiones directamente en dicha plataforma (alta de siniestros).

En cuanto a los medios materiales, se enumeran las oficinas a disposición de **EMVS**, tanto de la Aseguradora como de la Correduría.

PUNTUACION OTORGADA: Se considera que la oferta contiene información amplia y detallada sobre los medios técnicos e informáticos y sobre el desarrollo de la aplicación. En cuanto a los medios humanos y materiales, la descripción de dichos medios es escasa, por lo que la puntuación otorgada es de **5 puntos.**

1.1.1.1.3 Cuestionario de satisfacción.

Se propone el Cuestionario de Satisfacción dirigido al personal de **EMVS** relacionado con las prestaciones del contrato. Se proponen 5 baterías de preguntas (para valorar de 1 a 5 cada una de ellas) dirigidas al personal relacionado con siniestros, al personal del servicio de Atencion y Reclamaciones, al personal que gestiona las altas y bajas de los riesgos, al personal que gestiona los recibos y a los usuarios afectados por un siniestro.

Se recoge la periodicidad para su cumplimentación, pudiendo recogerse los datos a través de un formulario WEB (al que se dirigirá por un enlace enviado por SMS, WhatsApp, o correo electrónico) o vía telefónica (dirigido fundamentalmente a los usuarios afectados por un siniestro).

Los resultados se recogerán en informes mensuales y en un firme estadístico de resultado anual.

PUNTUACION OTORGADA: Se considera que la oferta contiene todos y cada uno de los aspectos solicitados, otorgándose una puntuación de **5 puntos**.

TOTAL PUNTUACION CRITERIOS NO EVALUABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES: 20 PUNTOS.

<u>CONCLUSIONES</u>

En el cuadro siguiente aparece la puntuación obtenida por la proposición presentada en aquellos aspectos no valorables en cifras o porcentajes, de conformidad con los criterios preestablecidos en el apartado 16.1 del Anexo I del Pliego de Condiciones Particulares.

LICITADOR	PROTOCOLO (1.1.1.1.1) 13 puntos	RECURSOS ASIGNADOS (1.1.1.1.2) 13 puntos	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN (1.1.1.1.3) 13 puntos	TOTAL CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES 25 puntos
PLUS ULTRA SEGUROS GENERALES Y VIDA, S.A.	10	5	5	20

En Madrid, a 26 de febrero de 2018

Fdo.: Paloma Herranz Embid
Directora de Servicios Jurídicos

Fdo.: Gonzalo Fernández Martínez
Director de Rehabilitación y Obra Nueva

Fdo.: Pablo López López
Jefe del Departamento de Recursos Humanos