



INFORME DE VALORACIÓN CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR

CONTRATO: "SERVICIO DE ASEGURAMIENTO DE LOS RIESGOS DE DAÑOS MATERIALES Y RESPONSABILIDAD CIVIL, PROFESIONAL Y DE INMUEBLES, DE LA AGENCIA DE VIVIENDA SOCIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID".

EXPEDIENTE NÚMERO: P/SER-036486/2025

Es objeto del presente informe la valoración de los criterios de adjudicación sujetos a juicio de valor previa a la valoración de los criterios automáticos dependientes de fórmula, de conformidad con los Art. 146.2 y 157.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP).

I. Licitadores admitidos:

Reunida la Mesa de Contratación a las 10:00h del día doce de enero del 2026, se procede a la apertura del Sobre nº 2 que contiene la documentación técnica evaluable mediante juicio de valor.

Tras el desencriptado, en la aplicación NEXUS, de la documentación presentada por los licitadores admitidos, se recibe la misma en al Área de Asuntos Generales y Seguridad, competente para su valoración.

Ha presentado documentación la única empresa licitadora:

LICITADOR ADMITIDO	
ZURICH INSURANCE PLC SUCURSAL EN ESPAÑA	W0072130H

II. Criterios de Valoración:

De conformidad con lo preceptuado en el artículo 145.1 LCSP, para la adjudicación del presente contrato se establecen una pluralidad de criterios, con el objeto de determinar la oferta con mejor relación calidad-precio, evaluable en base a criterios tanto económicos como cualitativos, en proporción 70%-30%. De los cuales son de valoración objetiva el 85%, y de valoración subjetiva el 15%.

Nº	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN		PONDERACIÓN
1	CUANTITATIVO	PRECIO	70
2	CUALITATIVO OBJETIVO	REDUCCIÓN FRANQUICIA GENERAL PÓLIZAS	6
3	CUALITATIVO OBJETIVO	AMPLIACIÓN Nº SINIESTROS	4
4	CUALITATIVO OBJETIVO	AMPLIACIÓN Nº RECLAMACIONES	3
5	CUALITATIVO OBJETIVO	AMPLIACIÓN RETROACTIVIDAD	2
6	CUALITATIVO SUBJETIVO	PROYECTODE SEGURIDAD AVS	15



De acuerdo con Apartado 9, de la Cláusula Primera, del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP), en consonancia con el contenido de la Memoria Justificativa de Criterios de Adjudicación del contrato de referencia, se establece como único criterio evaluable mediante juicio de valor la presentación por los licitadores de un Proyecto Técnico que recoja, de forma estructurada, y coherente la organización y prestación del servicio objeto del contrato.

Así, cláusula primera, apartado 9, de los criterios de adjudicación, punto B) CRITERIOS CUALITATIVOS: B.1.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DE EVALUACIÓN AUTOMÁTICA [...] B.2.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN MEDIANTE JUICIO DE VALOR se requiere la Presentación de un Proyecto Técnico, dado que el servicio a contratar exige un elevado índice de técnica o un mayor componente intelectual respecto de una prestación ordinaria de un servicio de seguro derivado de la cantidad y características de los riesgos a proteger.

Para que el juicio de valor contribuya a la objetividad del proceso de adjudicación, debe ser explicado de forma clara. Por tanto, se establecieron unos baremos detallados, que permitan comprender exactamente qué contenidos se evalúan y cómo se puntúa cada uno de ellos, de manera que se garantiza la transparencia y la objetividad en su aplicación.

El proyecto técnico requerido debería contener, al menos, los siguientes apartados, que se valorarán separadamente, conforme lo especificado más adelante:

1. Memoria explicativa general del desarrollo del servicio

Se valorará la claridad, grado de detalle y viabilidad de la propuesta presentada en relación con:

- La descripción de los procesos y tiempos de gestión previstos para la emisión de la póliza y los suplementos.
- El sistema de atención a consultas técnicas que el adjudicatario pondrá a disposición de la Agencia de Vivienda Social.
- La estructura de recursos humanos y medios materiales destinados por el licitador para la ejecución del contrato.
- Las funcionalidades de la herramienta informática para la gestión integral del contrato.

2. Programa de Gestión y Tramitación de Siniestros

Se valorará la calidad técnica y operativa del programa presentado, atendiendo a:

- La metodología de gestión de siniestros.
- Los procedimientos de control y seguimiento.
- Protocolo de Siniestros, que se incluirá de acuerdo con lo previsto en el PPT.

3. Servicio de Asistencia

Se valorará la calidad del sistema de Asistencia ofrecido por el licitador.

Se valorará la claridad del sistema, el compromiso con la transparencia y el enfoque hacia la experiencia del usuario.

4. Protocolo de Tramitación de Reclamaciones



Se valorará la eficacia y claridad del protocolo para la gestión de reclamaciones frente a terceros.

Nº	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN	Umbral Máximo
B.2.1.	1. Memoria explicativa general del desarrollo del servicio	4
Se valorará la concreción y detalle en el sistema propuestos, y la utilidad de su aplicación a la Agencia de Vivienda, de acuerdo con el siguiente baremo:		
<ul style="list-style-type: none"> Memoria de contenido óptimo, por exhaustivo y detallado, completo en la consideración de todos los apartados y que resulte plenamente aplicable en los procesos de la Agencia. 4 puntos. Memoria explicativa mejorable, aunque coherente en sus contenidos, no se considera adaptada a las particularidades de la Agencia, por la ausencia o error en algunos de los procesos, sistemas o herramientas propuestos: 2 puntos. Memoria de contenidos genéricos, no adaptados a las circunstancias de la AVS, de contenido insuficiente o que contenga algún error manifiesto que dificulte su aplicación: 0,75 puntos. Ausencia de propuesta, o procedimientos completamente inaplicables: 0 puntos. 		
Contenido de la Memoria Explicativa		Puntos
Óptimo		4
Mejorable		2
Insuficiente		0,75
Muy Deficiente		0
B.2.2	Programa de Gestión y Tramitación de Siniestros	4
Se valorará la calidad técnica del Programa de Gestión y Tramitación presentado y su viabilidad operativa, atendiendo al siguiente baremo:		
<ul style="list-style-type: none"> Programa de contenido óptimo, por exhaustivo y detallado, completo en la consideración de todos los apartados y que resulte plenamente aplicable en los procesos de la Agencia. 4 puntos. Programa mejorable, no se considera adaptado a las particularidades de la Agencia, por la ausencia o error en algunos de los indicadores de seguimiento o modelos de comunicación elegidos, fases de tramitación, o mecanismos de trazabilidad: 2 puntos. Programa de contenidos insuficientes, no adaptados a la casuística AVS, que contienen algún error manifiesto que dificulte su aplicación: 0,75 puntos. Ausencia de Programa de tramitación, o procedimientos completamente inaplicables: 0 puntos. 		
Gestión y Tramitación de Siniestros		Puntos
Óptimo		4
Mejorable		2
Insuficiente		0,75
Muy Deficiente		0
B.2.3	Servicio de Asistencia	4
Se valorará la calidad del sistema de Asistencia ofrecido por el licitador, como sigue:		
<ul style="list-style-type: none"> Servicio Asistencia óptimo, por exhaustivo y detallado, completo en la consideración de todos los apartados y que resulte plenamente aplicable en los procesos de la Agencia. 4 puntos. Servicio de Asistencia mejorable, aunque contempla todos los apartados se puede calificar de contenido genérico, o que no se adecúa a las necesidades de la Agencia: 2 puntos. Sistema de Asistencia de contenido incompleto en cuanto a la diferenciación de reclamaciones, plazos de tramitación o su seguimiento, que contienen algún error manifiesto: 0,75 puntos. Ausencia de referencia al Sistema de Asistencia al usuario, o cuando los procedimientos sean completamente inaplicables: 0 puntos. 		
Servicio de Asistencia		Puntos
Óptimo		4
Mejorable		2
Insuficiente		0,75



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908808733598451793230**

Muy Deficiente		0
B.2.4	Protocolo de Reclamaciones	3
Se valorará la eficacia y claridad del protocolo específico para la gestión de reclamaciones frente a terceros, de acuerdo con el siguiente baremo:		
<ul style="list-style-type: none"> ○ Protocolo de contenido óptimo, por exhaustivo y detallado, completo en la consideración de todos los apartados y que resulte plenamente aplicable en los procesos de la Agencia. 3 puntos. ○ Protocolo mejorable, aunque contempla todos los apartados se puede calificar de contenido genérico, o que no se adecúa a las necesidades de la Agencia: 1 puntos. ○ Protocolo de contenido incompleto en cuanto a la diferenciación de reclamaciones, plazos de tramitación o su seguimiento, que contienen algún error manifiesto: 0,5 puntos. ○ Ausencia de Protocolo de reclamaciones, o cuando los procedimientos sean completamente inaplicables: 0 puntos. 		
Protocolo de Reclamaciones		Puntos
Óptimo		3
Mejorable		1
Insuficiente		0,5
Muy Deficiente		0

III. Fundamentación de las Valoraciones y Asignación de Puntos:

La documentación técnica presentada se ajusta a la estructura y contenidos requeridos en el PCAP, no habiéndose establecido otros criterios de limitación de extensión o formato, por lo que cumple adecuadamente los requisitos exigibles que permiten su valoración conforme a lo especificado en el punto B.2. del apartado 9. de la Cláusula Primera. Sentado lo anterior, se pasa a fundamentar la valoración y asignación de puntos del contenido del Proyecto Técnico presentado.

En el documento presentado la compañía ZURICH Seguros designa, para el requerido servicio de mediación, a la correduría TAT Mediadores S.L. Ambas entidades cuentan con amplia experiencia técnica y reconocimiento profesional en el sector y llevan colaborando con la Agencia de Vivienda Social de la Comunidad de Madrid (AVS) de forma continua desde el año 2017.

Seguidamente desarrolla cada uno de los apartados que se valoran.

1. **Memoria explicativa del servicio:** aparecen individualizados cada uno de los apartados solicitados en los pliegos, cuyo contenido se resume seguidamente:

En la descripción de procesos y tiempos de gestión previstos para la emisión de la póliza y suplementos, se indica que se procederá al alta y traspaso ordenado de riesgos desde pólizas vigentes. La fecha de emisión de la póliza será la que derive de la fecha de formalización y perfeccionamiento del contrato. A través de la correduría TAT, ZURICH dará traslado a la AVS de todos los documentos integrantes de la póliza, que junto con los suplementos que en su caso procedan constarán también en las plataformas tecnológicas de ambas entidades. Adicionalmente la correduría podría emitir directamente la póliza y los suplementos que incluyan las bajas, altas y cualquier modificación de riesgos. El plazo máximo para puesta



a disposición de pólizas y suplementos, viene establecido en 3 horas desde la orden. Se compromete un plazo de emisión urgente de suplementos inferior a 60 minutos.

En cuanto a las renovaciones de pólizas, se podrán solicitar un informe técnico de vencimiento previo, con las alternativas vigentes en el mercado que incluiría un análisis de coberturas, capitales, garantías y franquicias, respecto a las vigentes en las pólizas a renovar.

En lo referido al sistema de atención a las consultas técnicas que pueda emitir la AVS, se compromete un plazo de respuesta para consultas, escritas o verbales, de carácter puntual, inferior a las 3 horas. En cuanto al acceso a otros datos de información, tanto de las pólizas como de los siniestros, el acceso es inmediato a través de plataformas web, que se explican en otro apartado. Por último, se establece la posibilidad de traslado de información periódica, a requerimiento de la Agencia, consistente en informes mensuales, trimestrales y anuales sobre pólizas, riesgos y primas en los que se recogerán la información del periodo, en Formato Excel, con listados resúmenes estadísticas y recomendaciones. También se pondrán a disposición de los usuarios de la AVS manuales o fichas de información referidos a definición de conceptos y garantías aseguradoras, así como normas o recomendaciones de actuación en caso de siniestro.

En la definición de características de estructura de los recursos humanos, de entrada, se propone la creación de un Comité de Seguimiento tripartito, que mediante reuniones mensuales, o de periodicidad inferior, permita revisar la evolución del servicio, desde el punto de vista de las partes intervinientes. Seguidamente se especifica también el equipo asignado, por parte de la Aseguradora con indicación de responsabilidades, experiencia profesional y medios de contacto, referidos a la dirección territorial, responsables de siniestros por ramo, y departamento técnico de suscripción. Se especifica la existencia de una red de colaboradores especialistas en la tramitación de siniestros, ReTSis, que pueden ofrecer servicio 24/365, con datos de contacto, para dar soporte a la AVS y a la propia correduría. Se especifican igualmente tramitadores tanto de Responsabilidad Civil como de Daños Materiales, y un listado de reparadores a través del servicio ServiHogar24. Se indica el personal designado por parte de la correduría TAT, para interlocución, especialistas en suscripción, siniestros y tecnología. Los medios materiales, de carácter permanente, destinados a garantizar un servicio eficaz, además de la infraestructura tecnológica (plataformas web, sistemas de archivo digital), aparecen definidas funciones de servicios jurídicos y de formación, red de reparadores y peritos homologados.

Por último y en consonancia con el punto cuarto de la memoria explicativa requerida, se especifican detalladamente las funcionalidades de las herramientas informáticas tanto de la aseguradora ZURICH como de la correduría TAT, ambas explicadas exhaustivamente a modo de guía para cada apartado acompañado de imágenes indicativas. La primera consistente en una Plataforma Web, que posibilita la gestión integral de pólizas, recibos y siniestros, y la segunda igualmente a través de Plataforma Web para facilitar el alta y seguimiento de siniestros, en tiempo real, además de las consultas de pólizas y riesgos asegurados, con sus altas, bajas y modificaciones, la posibilidad de descargar informes, y asegurada la interoperabilidad con sistemas de la AVS. Con acceso 24/7, ejecutables en versión web y app móvil. En cuanto a la Seguridad y SLA, se garantiza el cumplimiento RGPD, copias de seguridad y trazabilidad. Las plataformas cuentan con disponibilidad $\geq 99,5\%$, excluidas las ventanas planificadas de mantenimiento, que serán comunicadas a la AVS con al menos 72h de antelación.



Se ofrece soporte técnico en tres niveles, usuario, avanzado y de incidencias críticas; ofrecimiento de un curso de formación inicial y continuada.

El apartado 1, Memoria explicativa, se considera óptimo; habiéndose concretado todos los contenidos requeridos de manera detallada y adaptada a las particularidades del contrato con la AVS, supone el núcleo estratégico del resto del proyecto presentado y se adecúa a las prestaciones que se pretenden contratar. Se considera muy destacable el grado de detalle, la viabilidad y adecuación técnica de la memoria explicativa, que adaptada a la operativa de la AVS resulta completamente alineada con los pliegos. Por tanto y valorando el grado de detalle, coherencia con el PPT, y su viabilidad operativa para la Agencia, corresponde una valoración de 4 puntos.

2. Programa de Gestión y Tramitación de Siniestros: en este programa se encuentra definido cómo ZURICH y TAT gestionarán los siniestros de la AVS, con un grado de detalle y una calidad técnica que garantiza la claridad y rapidez de los procesos.

En la propuesta presentada se define un proceso estructurado para la comunicación del siniestro, por parte del Equipo de Gestión de la AVS, para los que se establecen los medios de comunicación suficientes y adecuados para la Agencia. Con la definición de los datos imprescindibles para su registro en las plataformas de la aseguradora y la correduría, así como su verificación. A partir de entonces se genera la orden de intervención, con la participación de los profesionales que corresponda, preferentemente a través de la Asistencia de Zurich y procediendo, en su caso, a la tramitación de la indemnización de los gastos realizados por esta Administración para la minoración del siniestro.

En cuanto a la gestión del siniestro, y dada la preferencia expresada en el Pliego Técnico que rige este contrato por la reparación inmediata de siniestros frente a la indemnización por los daños causados, se ofrece un Servicio PREMIUM en la asistencia y reparación, con un servicio de atención telefónica 24h y el compromiso de una respuesta en servicios de urgencia de 3 horas. En este Servicio Premium se incluyen los informes y fotografías de las reparaciones, la supervisor de siniestros en el caso de discrepancias, la información online en tiempo real, y la posibilidad de reparar daños excluidos en póliza con tarifas reducidas. Siempre que existieran discrepancias con el criterio de la AVS se podrá reclamar la emisión de una segunda opinión pericial informada. Especialmente relevantes para este Organismo resulta la disponibilidad de equipos especializados para grandes siniestros, el servicio de apoyo en el realojo, así como la disponibilidad de un equipo para la evaluación previa de bienes a asegurar que precisen una valoración específica.

En el seguimiento del siniestro, la correduría TAT supervisará todo el proceso utilizando un sistema automatizado, con tareas secuenciadas, que envía avisos y permite atender todas las solicitudes e informes, y garantiza que ningún expediente quede sin seguimiento.

En cuanto a la resolución del siniestro se establece una prioridad absoluta de reparación y solución rápida y satisfactoria del siniestro que cause daños en las viviendas de terceros cuando sean susceptibles de



reparación, tal y como se define en el PPT, mediante una simplificación de trámites, que como ya se ha dicho priorizará siempre la reparación frente a la indemnización, evitando la demora en la resolución del daño causado. Respecto a los tiempos de respuesta: para solicitudes de información, de la propia AVS o afectados, se establece el plazo máximo 3 horas; y para la propuesta de indemnización de un máximo 7 días tras conocer valoración y conclusiones del informe pericial.

Además ZURICH designará un abogado especializado para defender a AVS, en todos los órdenes jurisdiccionales, además de disponer de un protocolo específico para otorgar fianzas civiles, que pudieran ser solicitadas en un procedimiento penal, de forma inmediata.

Se definen específicamente los Procedimientos de Control y Seguimiento, con la emisión de informes estadísticos de siniestralidad periódicos, además de los que puntualmente se soliciten a los que se responderá en 3h, que incluirán la frecuencia, intensidad, distribución y estado de los siniestros. Como material de apoyo, se pondrán a disposición de la AVS los manuales, fichas y cuestionarios que faciliten la comprensión de los conceptos y garantías, así como los datos necesarios para la tramitación de siniestros. Conjuntamente, se propone la constitución de un Comité de Seguimiento de Siniestralidad, tripartito, con reuniones mensuales ordinarias, o extraordinarias a solicitud de la AVS, en cuyo seno se procederá a la revisión de estado, incidencias, importes, reservas, previsiones y propuestas de reducción siniestralidad en intensidad o frecuencia, junto con las mejoras del protocolo que pudieran consensuarse.

El apartado 2, Programa de gestión y tramitación de siniestros, establece un sistema de gestión ágil, coordinado y altamente controlado entre AVS, ZURICH y TAT, que incluye una metodología clara y el máximo nivel de información; se considera completo en todos los apartados y plenamente integrable en los procesos de la Agencia. Valorado como óptimo se otorga una puntuación de 4 puntos.

3. Servicio de Asistencia:

En cuanto a la valoración de este apartado puede indicarse que su contenido muestra una estructura ordenada en función del tipo de siniestro, cubierto/no cubierto, explicando de forma directa qué puede esperar AVS en cada escenario y detallando los servicios incluidos, así como informando con precisión sobre las responsabilidades de pago.

El Servicio de Asistencia ofrecido garantiza la atención telefónica 24/7 para que la Agencia pueda solicitar profesionales ante cualquier incidente. Una vez prestado el servicio, se determina si el incidente está cubierto por la póliza; si lo está, ZURICH organiza y envía reparadores de manera inmediata, asume los gastos, pudiendo proporcionar un vigilante cualificado hasta 3 días sin coste para AVS; cuando el siniestro no esté cubierto por la póliza, ZURICH igualmente organiza y envía profesionales en una amplia gama de oficios, aunque en este caso los gastos los asumirá la AVS pero a precios ventajosos pactados por la Aseguradora con sus proveedores. Los trabajos urgentes, determinados en los pliegos, cerrajería, cristalería, electricidad, fontanería, se atienden 24 horas.



El texto presenta un servicio de asistencia bien estructurado, transparente y orientado al usuario. La explicación de responsabilidades y el enfoque operativo, incluyendo disponibilidad 24h, servicios exclusivos y tarifas reducidas con claros y funcionales; muestra un alto nivel de transparencia en la definición de los servicios que cubre la póliza, en las limitaciones de servicios y responsabilidades de pago; y finalmente demuestra un compromiso sólido con la Agencia de Vivienda Social como usuario, priorizando las intervenciones urgentes y garantizando un servicio exclusivo a través de un gestor personalizado, por lo que procede una valoración de óptimo correspondiendo una puntuación de 4 puntos.

4. Protocolo de Tramitación de Reclamaciones:

El protocolo regula cómo ZURICH, con el apoyo de TAT, gestiona las reclamaciones frente a terceros diferenciando claramente cuando los daños, estando cubiertos por la póliza superen la franquicia, o cuando no superen; y un tercer escenario cuando los daños no están cubiertos por la póliza pero son claramente imputables a un tercero resultando procedente su reclamación con el objeto de recuperar para la AVS los importes indemnizados, las franquicias abonadas o los daños soportados cuando no existe cobertura. El importe de las franquicias en responsabilidad civil general y en daños materiales es criterio cualitativo de adjudicación por aplicación de fórmulas, por lo que dependiendo de la oferta presentada podrá variar, sin que se mencione en este documento cuál es el sentido de la oferta.

Para los daños superiores a la franquicia, ZURICH y TAT reclaman tanto lo indemnizado como la franquicia pagada. En los daños inferiores a la franquicia se reclamará al tercero el importe asumido por la AVS. Y en los daños no cubiertos pero atribuibles a terceros, la Aseguradora y Correduría estudian la viabilidad de la reclamación y gestionan la reclamación amistosa. De conformidad con los Pliegos esta gestión es amistosa y no judicial, del mismo modo que si se necesitara un informe pericial previo para reclamar, será el Tomador quien asumirá ese coste. También de conformidad con lo definido en el PPT se incluyen 10 reclamaciones anuales, ampliables en la oferta de licitadores como criterio cualitativo objetivo, sin que tampoco se mencione en este documento cual será el sentido de la oferta presentada.

En cuanto a los plazos para el inicio y seguimiento de reclamaciones se establecen para la asignación de perito: máximo 3 días desde la solicitud; para elaborar el informe pericial, 7 días tras la visita; y para elaborar el documento de reclamación el plazo será de 7 días desde la recepción de toda la información.

En conjunto, el protocolo resulta bastante eficaz, para el objeto de reducir pérdidas por inacción, con varios puntos fuertes que favorecen la recuperación de importes y la defensa de los intereses de la AVS. El departamento de reclamaciones de Zurich, reportará semanalmente el estado de la reclamación a través de la aplicación Plataforma Web de TAT.

Por todo lo anterior se concluye que el protocolo de tramitación de las reclamaciones está completo, bien estructurado y que podrá resultar eficaz para la mayoría de reclamaciones frente a terceros



aumentando las probabilidades de recuperación de importes. Por tanto, se valora su contenido como óptimo, por exhaustivo y detallado, y se asigna una puntuación de 3 puntos.

IV. RESUMEN DE LA VALORACIÓN INFORMADA

Corresponde a la valoración de la documentación presentada una puntuación total de 15 puntos.

PROYECTO TÉCNICO	VALORACIÓN	PUNTUACIÓN
Memoria Explicativa	Óptima	4
Programa Gestión y Tramitación de Siniestros	Óptima	4
Servicio de Asistencia	Óptima	4
Protocolo para la Tramitación de Reclamaciones	Óptima	3

En Madrid, a la fecha de firma,

Firmado digitalmente por: PEREZ ALVAREZ JUAN ANDRES
Fecha: 2026.01.19 08:16

JEFE DE ÁREA
ASUNTOS GENERALES Y SEGURIDAD



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0908808733598451793230**