

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL
SERVICIO DE MEDIACIÓN RELATIVO A LAS
PÓLIZAS DE DAÑOS PATRIMONIALES
PROPIOS Y AUTOMÓVILES DE METRO DE
MADRID, S.A.**



ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	2
2	OBJETO DEL CONTRATO	2
3	RELACIÓN DE PÓLIZAS A CONTRATAR Y SERVICIOS ASOCIADOS A LA SINIESTRALIDAD DE LAS PÓLIZAS.	3
3.1	LOTE 1: RIESGOS RELATIVOS A DAÑOS PATRIMONIALES PROPIOS JUNTO A LOS SERVICIOS DE GESTIÓN ASOCIADOS.	3
3.2	LOTE 2: RIESGOS RELATIVOS A AUTOMÓVILES PROPIEDAD DE METRO DE MADRID, JUNTO A LOS SERVICIOS DE GESTIÓN ASOCIADOS.	5
4	ALCANCE DEL CONTRATO. PRESTACIONES Y OBLIGACIONES A CARGO DEL CONTRATISTA.....	6
5	RATIOS DE SOLVENCIA Y NIVELES DE PRESTACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS ASEGURADORAS QUE OFERTEN LAS PÓLIZAS DE SEGUROS PRESENTADAS POR LOS LICITADORES.....	8
6	NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO	9

DOCUMENTACIÓN ANEXA:

ANEXOS LOTE 1

- 1.1 INFORMACIÓN DE LAS PÓLIZAS DE SEGURO COMPRENDIDAS EN EL LOTE 1.
- 1.2 INFORME VALORACIÓN ACTIVOS GENERAL.
- 1.3 INFORME VALORACIÓN MATERIAL MÓVIL.
- 1.4 INFORME PROBABILIDAD MÁXIMA DE PÉRDIDA (PML, *Probability Maximum Less*).
- 1.5 SISTEMAS DE P.C.I. EN RECINTOS DE METRO DE MADRID, S.A.
- 1.6 SISTEMAS DE P.C.I. EN ESTACIONES DE METRO DE MADRID, S.A.
- 1.7 EXTRACTO DE MEDIDAS DE SEGURIDAD EMBARCADAS EN MATERIAL MÓVIL
- 1.8 CONDICIONADO ESTÁNDAR PARA LA PÓLIZA DE TODO RIESGO DAÑOS MATERIALES BIENES EXPLOTADOS POR METRO (TRDM-I).
- 1.9 CONDICIONADO ESTÁNDAR PARA LA PÓLIZA TODO RIESGO DAÑOS MATERIALES PARQUE DE MATERIAL MÓVIL (TRDM-MM).

ANEXO LOTE 2

- 2.1 INFORMACIÓN DE LAS PÓLIZAS DE SEGURO COMPRENDIDAS EN EL LOTE 2.

1 INTRODUCCIÓN

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT) tiene por objeto describir las condiciones técnicas, actividades específicas y obligaciones que serán de aplicación para los servicios profesionales de mediación y contratación simultánea de la Cartera de Seguros a través del asesoramiento de un Corredor de seguros independiente, imparcial y profesional para la cobertura de los riesgos que forman parte del Programa de Aseguramiento de Metro en relación con los lotes objeto de la presente licitación.

2 OBJETO DEL CONTRATO

Contratación por Metro de Madrid, S.A. (en adelante METRO), de los Servicios de mediación y contratación simultánea de la Cartera de Seguros correspondiente a través del asesoramiento en la contratación de sus Seguros de un Corredor de Seguros o Correduría independiente, imparcial y profesional para la cobertura de los riesgos que forman parte del Programa de Aseguramiento de Metro y que se especifican en los lotes objeto de la presente licitación.

También comprende la prestación de servicios de asesoramiento y asistencia posterior según especificación de este pliego y la realización de otras gestiones relacionadas con las distintas pólizas que se contratan en la presente licitación, la tramitación de los siniestros que se deriven de los mismos, de sus reclamaciones y del tratamiento de la siniestralidad para cada uno de las pólizas, así como la posterior asistencia a los tomadores, mientras sigan vivos los efectos de las pólizas de seguros mediadas, a los asegurados, a los beneficiarios, y, en general, de todos aquellos servicios propios del Grupo de Seguros de Metro de Madrid, S.A.

En consecuencia, las necesidades a satisfacer mediante la presente contratación consisten en disponer de personal altamente especializado en materia de seguros, que permita concertar las pólizas más adecuadas para la cobertura de las contingencias a proteger, en función de las características propias de esta Compañía y de las ofertas del mercado, así como garantizar la cobertura correcta de los riesgos por parte de las Aseguradoras en caso de que acontezca un siniestro; la tramitación de la siniestralidad que se derive y el asesoramiento e informe en los términos prescritos en el presente PPT.

Los servicios objeto de la presente licitación se dividen en 2 lotes diferenciados:

- **LOTE 1:** *Riesgos relativos a Daños Patrimoniales Propios, junto a los Servicios de Gestión Asociados.*
- **LOTE 2:** *Riesgos relativos a Automóviles propiedad de Metro de Madrid, junto a los Servicios de Gestión Asociados.*

Las empresas licitadoras, que deberán ser Mediadores de seguros de acuerdo a la legislación vigente en cada momento, podrán presentar oferta a cada uno de los lotes de manera independiente, no siendo obligatorio presentar oferta a la totalidad de los lotes. Para cada lote que deseen presentar oferta, deberán hacerlo obligatoriamente para todas las pólizas comprendidas en cada uno de ellos.

Los trabajos objeto del contrato se llevarán a efecto mediante la plena observancia y cumplimiento de todas las disposiciones legales vigentes, actuales y futuras, que afecten a dichos trabajos, ya se trate de leyes, reglamentos, ordenanzas, instrucciones o normas de cualquier otro rango que resulten obligatorias, ya sean de ámbito comunitario, nacional, autonómico o local.

Todos los documentos y comunicaciones escritas que se intercambien durante la vigencia del contrato serán redactados en idioma castellano. En caso contrario todo documento o comunicación que se reciba en idioma o lengua diferente del castellano irá acompañado de su traducción jurada al castellano, con coste íntegro a cargo del contratista.

3 RELACIÓN DE PÓLIZAS A CONTRATAR Y SERVICIOS ASOCIADOS A LA SINIESTRALIDAD DE LAS PÓLIZAS.

A continuación, y para cada uno de los lotes descritos en el apartado 2 de este PPT, se identifican las pólizas cuyo Tomador es METRO y los servicios de gestión asociados a cada uno de los lotes.

En los documentos ANEXO que se adjuntan dentro del expediente de la presente licitación como documentación complementaria a este PPT, se puede observar para cada una las pólizas incluidas en cada uno de los lotes que se detallan en los siguientes apartados, el desglose de las características básicas de dichas pólizas, así como la siniestralidad de los últimos años asociada a cada una de ellas.

La adjudicación de las pólizas contenidas por Lote, se hará por la totalidad de las pólizas incluidas en cada uno de ellos, a la/s aseguradora/s presentadas por la correduría que licite la oferta de precio más bajo de aquellas que cumplan los requerimientos técnicos especificados en el PPT, según lo indicado en el Pliego de Condiciones Particulares, en adelante PCP, que forma parte de esta licitación.

3.1 LOTE 1: RIESGOS RELATIVOS A DAÑOS PATRIMONIALES PROPIOS JUNTO A LOS SERVICIOS DE GESTIÓN ASOCIADOS.

ORDEN	PÓLIZAS
1.1	TODO RIESGO DAÑOS MATERIALES BIENES EXPLOTADOS POR METRO DE MADRID (TRDM-I)
1.2	TODO RIESGO DAÑOS MATERIALES DEL PARQUE DE MATERIAL MÓVIL (TRDM-MM)

Dentro del alcance de este LOTE 1 está incluida la Gestión de Siniestros asociados a las pólizas intervenidas en dicho lote, por lo que las empresas en sus ofertas deberán incluir la prestación de este servicio en, al menos, los términos que se describen a continuación:

- Comunicar los siniestros a las compañías de seguros. Éstas designarán un Perito si así lo consideran.
- Coordinar y facilitar la comunicación con el perito y con los Departamentos de Siniestros de las Aseguradoras, asistiendo y asesorando a METRO para conseguir la eficaz y rápida resolución del siniestro.
- Mantener e informar una Base de Datos en la que se registren todos los siniestros que se comuniquen por parte de METRO a la Correduría. Dicha base de datos debe incluir tanto los datos básicos de cada uno de los siniestros como la información de seguimiento de la tramitación de cada uno de ellos.
- Petición y recepción de documentos, gestión, tramitación y defensa de la reclamación ante la compañía de seguros.

- Acuerdo de indemnización y seguimiento del pago hasta ser liquidado al asegurado.
- Intermediar, coordinar y asesorar en la relación con las Aseguradoras de terceros en los siniestros que lo requieran.

TAREAS E INFORMES:

1. **Trimestral**, en el plazo máximo de 7 días naturales a trimestre vencido, el contratista emitirá a METRO en formato electrónico (EXCEL), un informe resumen de los siniestros habidos, con sus características más importantes (datos de identificación y estado: abiertos, cerrados, en trámite, consorciable o no, y sus datos económicos en forma de indemnizaciones y reservas producidas), relacionados con todas las pólizas de daños materiales incluidas en este lote.

En todo caso se fijará al inicio de la vigencia del contrato el contenido de la información a aportar por el adjudicatario para cada póliza, basándose en lo anteriormente expuesto.

2. **Anualmente**, y en el plazo de 30 días naturales a contabilizar desde al vencimiento de la anualidad anterior, la correduría remitirá a METRO un **informe resumen anual** de la siniestralidad acaecida el año anterior relacionada con las pólizas intervenidas en el LOTE 1: información de estado de siniestros, cerrados o en tramitación, motivos por los cuales un siniestro no se ha cerrado, información económica en forma de indemnizaciones y reservas producidas, junto con las reservas dotadas por la/s compañía/s aseguradora/s para cada póliza al final de la anualidad, etc.

En todo caso se fijará al inicio de la vigencia del contrato el contenido de la información a aportar por el adjudicatario para cada informe, basándose en lo anteriormente expuesto.

En el ANEXO 1.1, se muestra el contenido mínimo de cada póliza y características de cada una de las pólizas que conforman el lote 1 de esta licitación: suma asegurada, franquicia, límite máximo de indemnización por siniestro, el resumen del volumen de siniestralidad de los últimos años, así como el resto de información relevante para la cotización del riesgo asociado a cada una de las pólizas integrantes de este LOTE 1.

Asimismo, los anexos 1.8 y 1.9 incluyen los condicionados estándar para las pólizas que componen este lote.

En caso de contradicción, los datos contenidos en el anexo 1.1 prevalecerán sobre los datos contenidos en los documentos de condicionado estándar referidos en el párrafo anterior.

En los anexos 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6 y 1.7 se aporta información relacionada con el patrimonio a asegurar.

3.2 LOTE 2: RIESGOS RELATIVOS A AUTOMÓVILES PROPIEDAD DE METRO DE MADRID, JUNTO A LOS SERVICIOS DE GESTIÓN ASOCIADOS.

ORDEN	PÓLIZA
2.1	TODOS LOS RIESGOS AUTOMÓVILES PROPIEDAD DE METRO DE MADRID (TR-VEH)

Dentro del alcance de este LOTE 2 está incluida la Gestión de Siniestros asociados a la póliza intervenida en dicho lote, por lo que las empresas en sus ofertas deberán incluir la prestación de este servicio en, al menos, los términos que se describen a continuación:

- Comunicar los siniestros a las compañías de seguros. Éstas designarán un Perito si así lo consideran.
- Coordinar y facilitar la comunicación con el perito y con los Departamentos de Siniestros de las Aseguradoras, asistiendo y asesorando a METRO para conseguir la eficaz y rápida resolución del siniestro.
- Mantener e informar una Base de Datos en la que se registren todos los siniestros que se comuniquen por parte de METRO a la correduría. Dicha base de datos debe incluir tanto los datos básicos de cada uno de los siniestros como la información de seguimiento de la tramitación de cada uno de ellos.
- Petición y recepción de documentos, gestión, tramitación y defensa de la reclamación ante la compañía de seguros.
- Acuerdo de indemnización y seguimiento del pago hasta ser liquidado al asegurado.
- Intermediar, coordinar y asesorar en la relación con las Aseguradoras de terceros en los siniestros que lo requieran.

TAREAS E INFORMES

1. **Trimestral**, en el plazo máximo de 7 días naturales a trimestre vencido, el contratista emitirá a METRO en formato electrónico (EXCEL), un informe resumen de los siniestros habidos, con sus características más importantes (datos de identificación y estado: abiertos, cerrados, en trámite, consorciable o no, y sus datos económicos en forma de indemnizaciones y reservas producidas), relacionados con todas las pólizas de daños materiales incluidas en este lote.

En todo caso se fijará al inicio de la vigencia del contrato el contenido de la información a aportar por el adjudicatario para cada póliza, basándose en lo anteriormente expuesto.

2. **Anualmente**, y en el plazo de 30 días naturales a contabilizar desde el vencimiento de la anualidad anterior, la correduría remitirá a METRO un **informe resumen anual** de la siniestralidad acaecida el año anterior relacionada con las pólizas intervenidas en el LOTE 1: información de estado de siniestros, cerrados o en tramitación, motivos por los cuales un siniestro no se ha cerrado, información económica en forma de indemnizaciones y reservas producidas, junto con las reservas dotadas por la/s compañía/s aseguradora/s para cada póliza al final de la anualidad, etc.

En todo caso se fijará al inicio de la vigencia del contrato el contenido de la información a aportar por el adjudicatario para cada informe, basándose en lo anteriormente expuesto.

En el ANEXO 2.1, se muestra su contenido mínimo de cada póliza y características de la póliza que conforma el lote 2 de esta licitación, el resumen del volumen de siniestralidad de los últimos años, así como el resto de información relevante para la cotización del riesgo asociado a esta póliza (coberturas y listado de vehículos propiedad de Metro que, a fecha de publicación de la presente licitación, pertenecen a la flota de vehículos así como aquéllos que se propone sustituir durante la vigencia del contrato de seguro).

4 ALCANCE DEL CONTRATO. PRESTACIONES Y OBLIGACIONES A CARGO DEL CONTRATISTA.

De manera genérica, la empresa que resulte contratista en cada uno de los lotes definidos en el apartado 3 de este PPT, deberá cumplir al menos, con las funciones y obligaciones que se detallan a continuación:

1. Con carácter general, las funciones del contratista en el cumplimiento del Contrato, serán las que competen a las Corredurías de Seguros de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto Ley 3/2020, de 4 de febrero de medidas urgentes, por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; de ámbito tributario y de litigios fiscales.
2. Además de lo anterior, prestará, bajo el control de la Dirección de METRO, entre otros, los siguientes servicios:
 - a. Obligaciones en relación con los seguros concertados con la intermediación del contratista:
 - Administración de los contratos de seguro que se formalicen con su intermediación informando de cara a las decisiones a adoptar para su adaptación a las condiciones del mercado y a la evolución experimentada por la siniestralidad.
 - Ser depositario de las cantidades recibidas de METRO en concepto de pago de las primas de los contratos de seguro intervenidos, así como de las entregadas por las Compañías Aseguradoras en concepto de indemnizaciones o reembolso de primas. **El porcentaje de primas intervenidas sobre las pólizas objeto de cada lote no podrá ser superior al 9%.**
 - Entrega a METRO de la más fiel carta de pago de los importes de las primas de las pólizas o suplementos que se suscriban, recabando la emisión del oportuno RECIBO de las Compañías de Seguros, que entregará igualmente y con carácter inmediato a METRO.
 - Disposición, en cada caso, de las cartas de garantía y/o los certificados de seguros, dentro de los diez días a partir de aquel en que se le hubieran solicitado.
 - Adecuación de los contratos de seguros a la normativa aplicable que vaya promulgándose.
 - Cualquier otro servicio que, relacionado con el objeto del contrato de mediación, en lo relativo a las pólizas de seguros concertadas, proceda prestar.
 - b. Gestión de siniestros y tratamiento de la siniestralidad de conformidad con lo señalado en el apartado tercero del presente PPT:

- Asistencia y mediación en la gestión y tramitación de los siniestros. Comunicación puntual de los siniestros a las Entidades Aseguradoras, recabando la información que sea precisa en relación con las circunstancias de los siniestros incluida la valoración de los mismos tanto en lo referente a los daños personales como materiales, mediación con las Aseguradoras para la resolución, el pago y liquidación de los siniestros, aportando a METRO la documentación de los expedientes y la información sobre los mismos que con carácter sistemático o puntual le solicite.
 - Accesibilidad inmediata por parte de METRO a la situación de los siniestros y a la información y datos de la siniestralidad, mediante una aplicación de acceso a través de internet, para el debido conocimiento y tratamiento de los siniestros y la prevención de los mismos, en su caso.
 - Seguimiento permanente, con los medios humanos, técnicos y materiales adecuados, de toda la siniestralidad ocurrida con cargo a las distintas pólizas contratadas y tratamiento informático de la misma, a efectos estadísticos y cualesquiera otros que proceda.
- c. Elaboración de diversos informes:
- Entrega a METRO de los informes resumen anual solicitados para cada uno de los lotes establecidos en la licitación con los resultados obtenidos en la anualidad de vigencia del contrato de mediación. El plazo de entrega y características para estos informes anuales serán los establecidos en los puntos 3.1. y 3.2. y 3.3. de este PPT.
 - Realización de informes periódicos, de carácter trimestral, según lo indicado en el apartado 3.1. de este PPT.
 - Elaboración de Informes globales del Programa de aseguramiento, incluyendo memoria, cuadros de pólizas en vigor, datos más significativos de las mismas reflejados por separado para cada una de ellas, siniestralidad y estadísticas recomendaciones y sugerencias.
- d. Prestación de asistencia y asesoramiento:
- Prestación al Tomador del Seguro, a los asegurados y a los beneficiarios, de la asistencia y asesoramiento posteriores a la formalización de los contratos de seguros relativos a las pólizas objeto de esta licitación.
 - Información, en general, sobre cuantos aspectos estén relacionados con las pólizas suscritas y la legislación y el mercado del seguro en general.
 - Prestación, sin coste adicional alguno, de cuantos servicios profesionales se estimen necesarios o convenientes para el correcto desarrollo y cumplimiento del servicio encomendado, así como celebración de reuniones explicativas, información al público, presentaciones, cursos de formación etc.
 - Atención y resolución diligente a la solicitud de información sobre expedientes/siniestros concretos y/o resolución de consultas de carácter urgente realizadas por METRO. En este sentido se establece **5 días naturales** como plazo máximo de respuesta a la solicitud de información de expedientes y de máximo 48h, de lunes a viernes, para la resolución de consultas de carácter urgente

5 DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La Correduría prestará los siguientes servicios:

- Gestión de los certificados o cartas de garantía, emitidos por la/s Aseguradora/s, que se le soliciten, con carácter inmediato y validez para constatar la existencia del seguro y sus coberturas, y demás efectos, hasta la emisión de la póliza o suplemento correspondiente.
- En siniestros consorciables, en las pólizas que aplique, velará por que la/s Aseguradora/s de las pólizas objeto de esta licitación abonen el recargo correspondiente al Consorcio de Compensación de Seguros, en los 30 días siguientes a la fecha de entrada en vigor de las pólizas. Para ello la/s aseguradora/s deberá/n emitir los suplementos y recibos que correspondan dentro del plazo máximo de 15 días posteriores a la fecha de inicio de vigencia de las pólizas para que Metro proceda al abono de las mismas. De no cumplirse esa condición la aseguradora deberá abonar al CCS el recargo correspondiente a la póliza dentro del plazo establecido legalmente de 30 días.
- Gestionará con la/s Aseguradora/s la expedición de las certificaciones de seguro que solicite METRO, acreditativas, ante la instancia a que se destine, de la cobertura de los riesgos mediante las pólizas correspondientes.
- Facilitará a METRO, así como a otros posibles interesados que éste autorice expresamente, la información o aclaraciones que, en su caso, soliciten sobre cualquiera de las condiciones de las pólizas, y prestará su asistencia y asesoramiento, en caso de siniestro, en todo aquello que sea necesario.
- Gestionará con la máxima diligencia los siniestros, velando por la resolución de los mismos, y tramitando las indemnizaciones por los importes correspondientes, en los plazos establecidos legalmente y, dentro de ellos, con la mayor brevedad que sea posible, documentando debidamente las gestiones realizadas.
- Mantendrá puntualmente informado a METRO de la evolución de los siniestros, así como de los pagos de indemnizaciones y de las reservas que se constituyan, explicando, en este último caso, los criterios empleados para la determinación de las mismas.
- Facilitará información sobre la actuación de los peritos o profesionales que intervengan en la resolución de los siniestros, garantizando el correcto proceder de los mismos.
- Gestionará o continuará con la gestión de los siniestros ocurridos durante la vigencia de las pólizas, resolviendo y tramitando finalmente la indemnización correspondiente, aún después de extinguido el contrato de seguro correspondiente.
- Garantizará que la/s Aseguradora/s designen un representante o interlocutor con la autonomía suficiente para adoptar toda clase de resoluciones en aquellos casos en que Metro lo requiera.
- Deberá velar por el cumplimiento de las Normas de seguridad establecidas por Metro cuando su propio personal y el personal de la/s Aseguradora/s (peritos, técnicos, especialistas...) deban acceder a las instalaciones, debiendo en todo caso ser acompañados por personal autorizado de METRO.

- Velará por que la/s Aseguradora/s hagan entrega a Metro de Madrid de la documentación pericial, una vez finalizado el informe, relativa a siniestros amparados en las pólizas recogidas en esta licitación.
- Efectuará la comunicación con la/s Aseguradora/s en los plazos legales establecidos para ello, debiendo recibir en todo caso la documentación correspondiente para proceder a la liquidación de las primas de las pólizas.

Por su parte, METRO, como Tomador de las pólizas que se suscriban se compromete en los siguientes términos:

- METRO efectuará el pago de las primas, en la forma establecida, en los plazos legales establecidos para ello, debiendo recibir en todo caso la documentación correspondiente para proceder a la liquidación de las mismas.
- METRO comunicará las nuevas situaciones de riesgo que hayan de considerarse incorporadas a las pólizas, a efectos de cobertura por las mismas, modificaciones de las existentes, etc., especialmente cuando supongan un aumento del riesgo.
- METRO facilitará, con la mayor rapidez posible, los datos (hechos ocurridos, daños producidos, perjudicados, lugar, fecha, circunstancias, medios, etc.) necesario para la apertura de los siniestros y el inicio de las gestiones conducentes a su resolución.

6 NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO

El nivel de calidad de servicio ofrecido por las Corredurías contratistas de cada uno de los lotes se medirá mensualmente por el cumplimiento de los plazos de entrega de informes periódicos descritos en el apartado y los plazos de resolución de las demandas de información de expedientes o consultas urgente descritos en el apartado 3.

Los indicadores de seguimiento de la calidad de servicio, de aplicación a los dos lotes que integran la licitación salvo las excepciones que se indican expresamente, serán por tanto los siguientes:

- **IM: Plazo entrega informe trimestral** máximo **7 días naturales** a trimestre vencido. Este indicador aplica a los dos lotes que conforman esta licitación.
- **IA: Plazo de entrega informe resumen anual**, máximo de **30 días naturales** a contabilizar desde al vencimiento de la anualidad anterior. Este indicador aplica a los dos lotes que conforman esta licitación.
- **IE: Plazo para remitir información solicitada por METRO en relación con un expediente concreto**, máximo de **5 días hábiles** desde la fecha de emisión de la consulta.
- **IC: Plazo para la resolución de consultas urgentes interpuestas por METRO**, máximo **48h** desde la fecha de emisión de la consulta (días hábiles).
- **IP: Plazo para la resolución de consultas interpuestas por METRO relacionadas con las pólizas contratadas en el plan asegurador**, máximo de **5 días hábiles** desde la fecha de emisión de la consulta.

El incumplimiento de cualquiera de los plazos máximos establecidos para los indicadores descritos supondrá la aplicación de una penalidad a la factura mensual del mes siguiente según se indica en el apartado 36 del PCP.