

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE
MEDIACIÓN DE SEGUROS PARA METRO DE
MADRID, S.A. 2023-2025**



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	OBJETO DEL CONTRATO	2
3.	CONDICIONES GENERALES DE APLICACIÓN A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	3
4.	DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO	4
4.1	Análisis y optimización de la estructura del programa de aseguramiento	4
4.2	Servicio de asesoramiento en relación a la contratación de pólizas de seguros.	5
4.3	Servicios relativos a la gestión y ejecución de los contratos de seguros	6
4.4	Otros servicios asociados a la Gestión de la siniestralidad.	9
4.5	Elaboración de informes y estadísticas de gestión de siniestralidad.....	11

DOCUMENTACIÓN ANEXA:

ANEXO 1: DATOS DE PÓLIZAS VIGENTES A FECHA DE PUBLICACIÓN DE LA LICITACIÓN

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 en la ejecución de contrato de prestación de servicios profesionales de mediación y asesoramiento profesional en relación al programa de aseguramiento de Metro de Madrid, S.A, (en adelante METRO).

2. OBJETO DEL CONTRATO

Contratación de la prestación de Servicios de mediación y asesoramiento profesional en todo lo relacionado con el Programa de Aseguramiento de METRO

El objeto de la presente licitación se divide en 2 lotes:

- **LOTE 1:** Riesgos relativos a los ramos de Responsabilidad Civil, Accidentes y Salud
- **LOTE 2:** Riesgos relativos a los ramos de Daños Materiales y Vehículos Automóviles

La prestación de servicios para cada uno de los lotes comprenderá como mínimo lo siguiente:

- Análisis y optimización de la estructura del programa de aseguramiento: elaboración un informe diagnóstico sobre las condiciones de los contratos de seguros, tanto de las pólizas que forman parte del programa de aseguramiento de METRO en la actualidad según la información del documento Anexo I a este PPT, como aquellas que el contratista proponga necesario incluir, asesorando sobre las que optimicen los riesgos que convenga suscribir en función de las necesidades de transferencia o contención del riesgos personales, patrimoniales, operacionales, estratégicos, de responsabilidad o de cualquier otro tipo de METRO.
- Elaboración de informes de situación del Mercado Asegurador para los riesgos, coberturas y garantías incluidas en el Programa de Aseguramiento de METRO
- Asistencia en la preparación de los pliegos de prescripciones técnicas, condicionados generales y particulares para la contratación de las pólizas de seguro específicas integradas dentro de la estructura del programa de aseguramiento de Metro de Madrid.
- Asesoramiento, incluyendo acciones de formación específica, y asistencia posterior al tomador, asegurado y/o beneficiario, en la gestión, el seguimiento y ejecución de los contratos de las pólizas de seguros mediadas por el contratista.
- Tramitación de los siniestros que se deriven de dichos contratos, de sus reclamaciones y del tratamiento de la siniestralidad en general para cada una de las pólizas y riesgos incluidos en cada uno de los Lotes en los que se divide el objeto de la presente licitación.
- Gestión de la siniestralidad bajo franquicia para las pólizas englobadas en el Lote 1, y asistencia en las reclamaciones de daños producidos por terceros para las pólizas englobadas en el Lote 2.

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.

3. CONDICIONES GENERALES DE APLICACIÓN A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Es objeto, por tanto, de la presente contratación disponer de personal altamente especializado en materia de gestión del riesgo y de seguros, que realice un asesoramiento previo a la contratación de las pólizas de seguro más adecuadas para la cobertura de las contingencias que resulte necesario proteger, en función de las características propias de esta Compañía y de las ofertas del mercado, mediante la elaboración de un adecuado y óptimo programa de seguros adaptado y personalizado; asesoramiento preliminar al proceso de licitación de contratos de seguros; gestión de la tramitación de la siniestralidad que pueda derivarse de tales contratos y, en general, cualquier otra asistencia en materia de riesgos y seguros en los términos prescritos en el presente PPT.

El Corredor únicamente intervendrá las pólizas de seguro que se suscriban con posterioridad al inicio de los servicios, no percibiendo comisión alguna por las pólizas existentes en distintos ramos de seguro que se encuentran en vigor a fecha de inicio del contrato de cada uno de los Lotes incluidos en esta licitación.

Estos servicios se prestarán por un Mediador o Corredor de seguros independiente, imparcial y profesional, dentro del marco normativo del Real Decreto Legislativo 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, del ámbito tributario y de litigios fiscales. Deberá estar inscrito en el Registro Administrativo de distribuidores de seguros y reaseguros en los términos previstos en el mencionado Real Decreto Legislativo 3/2020, de 4 de febrero.

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 redactadas 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.

El Contratista deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre las informaciones, hechos y documentación a la que tenga acceso con motivo del objeto del presente contrato y dar cumplimiento a la normativa de protección de datos de carácter personal cuyo tratamiento sea necesario realizar para ejecutar las prestaciones a su cargo.

4. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO

4.1 Análisis y optimización de la estructura del programa de aseguramiento

Estudio diagnóstico en el que se **examinará el actual programa de seguros** analizando las condiciones de contratación de las pólizas vigentes y la adecuación de dicho programa mediante el estudio de las coberturas y sus posibles extensiones, exclusiones o franquicias, interés asegurable, garantías, prima, etc., advirtiendo de las eventuales incongruencias en la descripción de la pólizas, duplicidades, deficiencias en su clausulados, aplicación de primas en caso de ampliación de coberturas y de suplementos y descuentos por altas y bajas de asegurados y beneficiarios durante el periodo de vigencia de las pólizas, situaciones de sobre o infraseguro, criterios de valoración no acordes a las necesidades y requerimientos de la política de riesgos empresa...etc.

El servicio de asesoramiento previo comprenderá el análisis de la gestión y tratamiento de los riesgos a los que está expuesta la Compañía contenidos en el actual Programa de Seguros y que puedan incidir en el patrimonio, intereses y responsabilidades de METRO, de la que se derivarán la propuesta las medidas de respuesta más adecuada para la minimización y control de los diferentes riesgos, discriminando las políticas de gerencias de riesgos que pudieran abordarse como medidas de prevención y autoseguro, de aquellos que requieran políticas de seguro externo. Adicionalmente comprenderá la identificación, análisis y evaluación de **otros riesgos** cuya transferencia se estime oportuna a cuyo efecto se estudiarán las eventuales condiciones de contratación del correspondiente seguro (coste, coberturas, límites, franquicias) que resulten de interés para Metro de Madrid, S.A. tomando en consideración la oferta del mercado asegurador existente en cada momento y los requerimientos de éste para su suscripción.

Los licitadores deberán presentar en su oferta una memoria en la que se exponga, el procedimiento y metodología para realizar el análisis diagnóstico del programa de contratación de seguros actual de Metro; las herramientas a utilizar para la optimización del programa de seguros y asistencia iterativa durante el plazo de ejecución del contrato (incluidas sus eventuales prórrogas) incluyendo el diagrama de comunicaciones entre Metro y la Correduría

Realizado el diagnóstico indicado, se elaborará una **propuesta de programa personalizado de seguros** (Nuevo Programa de Aseguramiento) adecuado y optimizado a las necesidades de transferencia del riesgo de la Compañía de conformidad con la normativa aplicable en cada momento, en el que, como mínimo, se tendrán en cuenta los requerimientos de este PPT, y en el que garantice una adecuada y óptima protección respecto a las posibles vulnerabilidades y riesgos específicos de la actividad desarrollada por Metro de Madrid, incluidas la mejora de las propuestas económicas que puedan derivarse del anterior análisis, recogiendo, además las proposiciones sobre **nuevas necesidades de seguros** que resulten del anterior estudio (riesgos no cubiertos).

Todos los trabajos se ejecutarán previa entrega por Metro de Madrid, de la documentación necesaria para la elaboración de dicho estudio diagnóstico y bajo la coordinación del Grupo de Seguros de METRO para la determinación de la estructura, formato, alcance y desarrollo de los contenidos del Plan de Aseguramiento.

El contratista **deberá presentar un informe preliminar** con el resultado de su estudio diagnóstico en el que se incluirá el Plan de Aseguramiento resultante en un **plazo máximo de CUATRO MESES** desde la fecha de solicitud por parte de Metro. Este informe incorporará una propuesta de optimización del

actual programa de seguros (nuevo **Plan de Aseguramiento**) en las condiciones indicadas en el anterior punto, según las necesidades detectadas, incluyendo, asimismo, un formato gráfico que simplifique y esquematice el contenido de desarrollo que se incluya en el mismo, consignando tanto el proceso como los resultados del análisis de identificación y riesgos asegurables. El **informe definitivo** deberá entregarse en un **plazo máximo de QUINCE DÍAS de la recepción de los comentarios que Metro realice** al informe preliminar.

Durante la ejecución del contrato METRO podrá solicitar una revisión de los contenidos incluidos en el informe preliminar indicado, actualizando, asimismo, las condiciones de cotización del mercado y posibilidades de suscripción de tales riesgos.

Es decir, se prestará **asesoramiento continuado** durante la vigencia del contrato de servicios de mediación a través seguimiento del análisis de riesgos indicado, tomando como referencia el último informe emitido, evaluando la eficacia de los sistemas implantados, de conformidad con la normativa que en el ramo asegurador fuera aprobándose, con las nuevas necesidades y alternativas y mejoras que puedan considerarse oportunas como seguimiento de la actividad de optimización del riesgo, así como, si existen prórrogas, de conformidad con lo que acuerden las partes en este sentido.

Para la elaboración de estos posibles **informes de actualización** se determina un **plazo máximo de DOS MESES** siguientes al previo requerimiento de METRO.

El programa de seguros propuesto deberá garantizar la cobertura de aseguramiento de los riesgos analizados a través de las pólizas que sean licitadas por Metro de Madrid, para lo cual la empresa contratista proporcionará el asesoramiento y asistencia técnica especializada requerida para la elaboración de sus pliegos de contratación, realizando la propuesta de condicionado más ajustada a las necesidades de Metro sin perjuicio de que, en la misma, se busque la mayor concurrencia en los procedimientos de licitación que sea menester iniciar.

De este modo, para la cobertura los riesgos patrimoniales, personales, profesionales, operacionales...etc enunciados, el contratista asesorará sobre las mejores opciones a través de la prospección del mercado fin de que dicha cobertura pueda mantenerse de manera continuada durante todo el plazo de duración del contrato de mediación que se licita, a través de los contratos de seguro que vayan licitándose.

4.2 Servicio de asesoramiento en relación a la contratación de pólizas de seguros.

Para cada uno de los lotes, de cara a la contratación de las pólizas o conjuntos de pólizas que lo integran, se requerirá del **asesoramiento** en la elaboración de los Pliegos para la licitación de dichas pólizas según la propuesta de Programa de aseguramiento resultante del estudio diagnóstico recogido en el apartado 4.1, de forma que permita llevar a buen término la contratación de los seguros correspondientes, a cuyo fin se investigará e informará de las diferentes y mejores alternativas del mercado asegurador que permitan obtener la mayor concurrencia posible en las licitaciones que vayan lanzándose.

Para ello será necesario la emisión en el **plazo máximo de UN MES** desde la fecha en que le sea requerido, de un **informe sobre el estado del mercado Asegurador, así como el ajuste de los condicionados de las pólizas** de tal manera que los Pliegos elaborados sean acordes tanto a las necesidades de cobertura del riesgo de Metro como a las posibilidades económicas de suscripción de la Compañía, definiendo la estrategia a seguir para la colocación de dichos riesgos.

Se requiere igualmente la prestación de cualquier otro asesoramiento que resulte necesario para la adecuación de sus Pliegos a la normativa de contratación y sectorial que vaya aprobándose como para la adaptación de las licitaciones de las pólizas sean lo más adecuadas a las necesidades reales de transferencia del riesgo que se evalúen en equilibrio, realizando todas las actuaciones necesarias para la consecución de tales objetivos, así como, la asistencia que sea precisa para la correcta labor de evaluación técnica de ofertas que lleve a cabo Metro para la licitación de sus pólizas de seguros, tales como corroboración de datos comparativa de ofertas, actuando bajo la mayor objetividad posible y observando la máxima confidencialidad en su actuación y de la información que pueda manejarse.

Los licitadores deberán presentar en su oferta una memoria en la que expliquen, el procedimiento y metodología para realizar el análisis del mercado asegurador, en concreto, la metodología de trabajo y herramientas de trabajo para la asesoría en redacción de pliegos, en las contrataciones de nuevas pólizas y para el asesoramiento en la valoración de ofertas de contratos de seguros.

4.3 Servicios relativos a la gestión y ejecución de los contratos de seguros

Para cada uno de los lotes objeto de esta licitación, dentro de la gestión de las pólizas o conjunto de pólizas que se contraten y que serán por tanto intervenidas por el Corredor contratista de cada uno de los lotes, se llevarán a cabo las siguientes funciones:

- Se facilitará y agilizará los trámites administrativos correspondientes para la obtención de la documentación relativa a dichas pólizas: condicionado general y particular, recibos de los diferentes suplementos de primas, etc.

El contratista se considerará, en todo caso, depositario de las cantidades recibidas de Metro en concepto de pago de las primas por contrato de seguro, así como de las cantidades entregadas por las entidades aseguradoras en concepto de indemnizaciones o reembolso de las primas destinadas a esta Compañía y entregará a METRO la más fiel carta de pago de los importes de las primas de las pólizas o suplementos que se suscriban, recabando el oportuno recibo de las Compañías de Seguros.

Para aquellas pólizas que sea de aplicación, velará porque la/s Aseguradora/s contratista/s de las pólizas objeto de su intervención emitan los suplementos y recibos que correspondan y que cumplan con su obligación de abonar el recargo correspondiente al Consorcio de Compensación de Seguros, en los 30 días siguientes a la fecha de entrada en vigor de las pólizas.

- Se prestará al Tomador del Seguro, a los asegurados y a los beneficiarios, de la asistencia y asesoramiento de las pólizas que se suscriban y que se encuentren vigentes durante el plazo de duración de esta licitación y mientras sigan vivos los efectos de las mismas a cuyo efecto diseñará un sistema de gestión y administración de pólizas que resulte oportuno, los protocolos de comunicación entre la Correduría y Grupo de Riesgos de METRO así como de los eventuales beneficiarios de las pólizas y asistencia iterativa durante la vida del contrato.
- **Asistencia y mediación en la gestión y tramitación de los siniestros**, hasta la total resolución de los expedientes, asociada a las pólizas de seguros contratadas en cada uno de los lotes objeto de esta licitación.

Comunicación puntual de los siniestros a las Entidades Aseguradoras, recabando la información que sea precisa en relación con los perjudicados o accidentados y las circunstancias de los siniestros, mediación con las Aseguradoras para, de forma coordinada con METRO, 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.

Garantizar la 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. Dicha/s herramienta/s *on-line* serán repositorio de las comunicaciones que hayan de establecerse entre la Correduría y Metro, evitando la dispersión de los canales de intercambio de información en los expedientes que puedan generar una pérdida de información.

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 manteniendo el control del expediente del siniestro y de la gestión del cobro de la indemnización.

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 **SIETE DÍAS NATURALES** como plazo máximo de respuesta a la solicitud de información de expedientes y de máximo **CUARENTA Y OCHO HORAS**, de lunes a viernes, para la resolución de consultas **de carácter urgente**.

En la gestión de la siniestralidad de las pólizas de integradas en el **LOTE 1**, y concreto para la póliza de **Responsabilidad Civil General (RCG, Seguro Obligatorio de Viajero (SOV y Seguro Voluntario de Accidentes (SVA))** el contratista deberá prestar Asistencia y mediación en la gestión y tramitación de los siniestros derivados de las reclamaciones de viajeros de acuerdo con las siguientes indicaciones:

- Se procurará un tratamiento y gestión integral de incidencias y reclamaciones de viajeros homogéneo, complementario -si procede- y sin contradicción en la aplicación de los clausulados de las respectivas pólizas que se suscriban.
- La Correduría contratista tendrá la obligación de gestionar, por vía amistosa, todas las incidencias de viajeros que derivadas de hechos que se produzcan en las instalaciones que METRO dispone para el transporte de viajeros a cuyo fin dispondrá de información suficiente para afrontar la tramitación de los siniestros, gestionando los mismos de acuerdo con las coberturas y ámbitos de aplicación de las respectivas pólizas (RCG, SOV Y SVA) en la que pueda ser encuadrado el incidente.
- La Correduría que gestione los siniestros, recibirá los partes de incidencias de viajeros y reclamaciones derivadas de siniestros ocasionados en el desplazamiento y transporte de los viajeros por la red de Metro, recogidas por cualesquiera medios registrados por METRO para su tramitación correspondiente.

- La Correduría tramitará dichas reclamaciones de las que METRO fuera objeto y que queden amparadas en sus pólizas de RCG, SOV y SAV hasta la cantidad establecida como franquicia en la póliza del Seguro de Responsabilidad Civil General habilitando en todo caso, fórmulas de gestión coordinadas con la Compañía Aseguradora para las indemnizaciones que excedan de dicho importe de tal manera que se facilite una respuesta integral a los reclamantes.
 - Las cantidades que, por RCG, queden bajo dicha franquicia se gestionarán según lo indicado en el apartado 4.4 del presente PPT.
 - Los siniestros en los que se estime que la indemnización pueda ser superior a la franquicia, serán derivados por el Corredor para su tramitación directa por parte del Asegurador.
 - La Correduría informará a METRO de los acuerdos alcanzados con la Compañía Aseguradora para la gestión y tramitación de los siniestros, siendo esta última la encargada de liquidar las cantidades que, en virtud de los acuerdos alcanzados con los reclamantes, correspondan de conformidad con las coberturas de las pólizas respectivas.
 - Cuando la tramitación de las reclamaciones no culmine con un acuerdo indemnizatorio aceptado por el reclamante y se proceda a interponer por éste demanda judicial contra METRO, será su Asesoría Jurídica la encargada de asumir la defensa de la acción dirigida contra la misma. Si fuera codemandada la Correduría o la Aseguradora, sus respectivos Servicios Jurídicos asumirán la defensa de estas últimas, sin perjuicio de existir la debida coordinación con Asesoría Jurídica de METRO, en orden a alcanzar la mejor defensa de los intereses comunes, en especialmente en los supuestos que se precise de un dictamen/informe pericial corporal del lesionado.
 - En los supuestos de reclamaciones remitidas a la Compañía Aseguradora en las que proceda indemnización al perjudicado por conceptos amparados en diferentes pólizas (S.O.V. y R.C.G. o S.V.A. y R.C.G.), el Asegurador procederá a indemnizar el importe total al perjudicado informando al Corredor del desglose de la cantidad indemnizada, es decir, indicando el importe abonado con cargo a cada una de las pólizas del seguro afectadas, de modo que el Corredor pueda registrar y trasladar la cantidad que pueda corresponder liquidar a METRO con cargo al fondo económico depositado.
- Información, en general, sobre cuantos aspectos estén relacionados con las pólizas suscritas y la legislación y el mercado del seguro en general asegurando la continuidad de la prestación de los servicios de mediación contratados durante todo el periodo de vigencia del contrato: adecuación de las pólizas de seguros a los riesgos que vayan surgiendo o nuevas necesidades; revisión de capitales y bienes asegurados y su adecuación al valor real de mercado para evitar situaciones de infraseguro o sobraseguro; ajuste de las pólizas a la normativa que vaya promulgándose y cualesquiera otras gestiones que se deriven del seguimiento y ejecución de tales contratos.

En este sentido se establece un **plazo máximo de CUARENTA Y OCHO HORAS** desde la fecha de emisión de la consulta (días hábiles) para la resolución de **Consultas Urgentes** interpuestas por METRO.

Para el caso de **Consultas Ordinarias**, se establece un **plazo máximo SIETE DÍAS NATURALES** desde la fecha de emisión de la consulta para la resolución de las mismas.

- 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 y otros contenidos formativos que se incluirán un **Plan de Formación** dirigido tanto al personal integrado en el Grupo de Seguros como otros colectivos de METRO que se considere oportuno.

En dicho Plan se desarrollarán los contenidos que puedan resultar de interés en materia de gestión del riesgo y del seguro, tales como: identificación, análisis y gestión de riesgos: tecnológicos, operacionales, financieros, reputacional, etc; sistemas de gestión a través de las pólizas de accidentes y responsabilidad civil de las reclamaciones de viajeros relacionadas con siniestros e incidencias; protección cumplimiento normativo, protección de datos y transparencia, etc., identificando las necesidades de formación y sensibilización en gerencia de riesgos y seguros estableciendo una propuesta de programa formativo donde se diseñará una estrategia para la cohesión y coordinación de los sistemas de gerencia y gestión de riesgo en la estructura organizativa de Metro y el desarrollo de otros contenidos de interés teniendo en cuenta el sector en el que opera la Compañía.

4.4 Otros servicios asociados a la Gestión de la siniestralidad.

Gestión de siniestros y tratamiento de la siniestralidad en las pólizas de seguros contratadas, hasta la total resolución de los expedientes, con arreglo a los parámetros mínimos siguientes en cada uno de los lotes objeto de esta licitación:

- **LOTE 1: Riesgos relativos a los ramos de Responsabilidad Civil, Accidentes y Salud**

Asistencia y mediación en la gestión y tramitación de los **siniestros bajo franquicia** en la **póliza de Responsabilidad Civil General (RCG)** derivados de las reclamaciones de viajeros de acuerdo con las siguientes indicaciones:

- La Correduría contratista tendrá la obligación de gestionar, por vía amistosa, todas las incidencias de viajeros que derivadas de hechos que se produzcan en las instalaciones que METRO dispone para el transporte de viajeros a cuyo fin dispondrá de información suficiente para afrontar la tramitación de los siniestros, gestionando los mismos de acuerdo con las coberturas y ámbitos de aplicación de la póliza de RCG en la que pueda ser encuadrado el incidente.
- La Correduría que gestione los siniestros, recibirá los partes de incidencias de viajeros y reclamaciones derivadas de siniestros ocasionados en el desplazamiento y transporte de los viajeros por la red de Metro, recogidas por cualesquiera medios registrados por METRO para su tramitación correspondiente.

- La Correduría tramitará dichas reclamaciones de las que METRO fuera objeto y que queden amparadas en la póliza del Seguro de Responsabilidad Civil General hasta la cantidad establecida como franquicia.
- Las cantidades que, por RCG, queden bajo dicha franquicia serán abonadas con cargo a un fondo económico habilitado a tal fin por METRO. Dicho fondo se repondrá a petición de la Correduría o su Gestora, caso de haberla, en función de las necesidades que vayan surgiendo, debidamente justificadas y con dos meses de antelación.
- La Correduría, de manera periódica, informará a METRO de los acuerdos alcanzados en la tramitación de los siniestros bajo franquicia de la póliza de Responsabilidad Civil General.
- Cuando la tramitación de las reclamaciones no culmine con un acuerdo indemnizatorio aceptado por el reclamante y se proceda a interponer por éste demanda judicial contra METRO, será su Asesoría Jurídica la encargada de asumir la defensa de la acción dirigida contra la misma. Si fuera codemandada la Correduría o la Aseguradora, sus respectivos Servicios Jurídicos asumirán la defensa de estas últimas, sin perjuicio de existir la debida coordinación con Asesoría Jurídica de METRO, en orden a alcanzar la mejor defensa de los intereses comunes, en especialmente en los supuestos que se precise de un dictamen/informe pericial corporal del lesionado.

En el documento Anexo I se aporta información relativa a la tramitación de siniestros bajo franquicia de la póliza de Seguro de Responsabilidad Civil General en los últimos 3 años.

- **LOTE 2: Riesgos relativos a los ramos de Daños Materiales y Vehículos Automóviles**

El Contratista se encargará de tramitar los siniestros por daños producidos en las instalaciones de Metro por parte de terceros mediante la reclamación a las correspondientes Compañías de Seguros de estos últimos, con la asistencia del Grupo de Seguros de Metro que colaborará en facilitar la información necesaria para la interposición de las reclamaciones referidas.

En el documento Anexo I se aporta información relativa a la tramitación de siniestros reclamados a terceros en los últimos 3 años.

De manera común y de la misma forma a lo indicado en el apartado anterior, el contratista deberá garantizar la **accesibilidad inmediata por parte de METRO a la situación de los siniestros**, realizar un **seguimiento permanente**, con los medios humanos, técnicos y materiales adecuados, de toda la siniestralidad ocurrida, y atender la **solicitud de información sobre expedientes/siniestros** concretos y/o resolución de consultas realizadas por METRO en los mismo términos y plazos indicados en el apartado 4.3 de este PPT.

De aplicación a lo indicado en el apartado 4.3 y 4.4, el licitador deberá presentar en su oferta el procedimiento y metodología en la gestión de siniestralidad y prestación de la asistencia necesaria, relacionada con los contratos de seguros que gestionará el Corredor tras la oportuna licitación de las pólizas correspondientes. En su propuesta, explicará tanto los sistemas de calidad empleados en la gestión y seguimiento de la misma como el tratamiento estadístico de siniestralidad cuyo análisis dará lugar a las propuestas de medidas de control de los riesgos que

puedan extraerse del tratamiento de tales datos, además de las herramientas informáticas que se utilicen y el diagrama de comunicaciones entre Metro y la Correduría.

4.5 Elaboración de informes y estadísticas de gestión de siniestralidad.

El contratista de cada uno de los lotes deberá elaborar los siguientes informes resumen de siniestralidad:

- **LOTE 1: Riesgos relativos a los ramos de Responsabilidad Civil, Accidentes y Salud**

- De carácter mensual: en el **plazo máximo de SIETE DÍAS NATURALES** a mes vencido, en formato EXCEL, en el que incluirán los siniestros relacionados con la póliza de **Responsabilidad Civil General**, con datos y gráficas de evolución, sobre el número de incidencias abiertas y cerradas, los tiempos medios de gestión, los importes indemnizados, y los casos pendientes con estimación de indemnización/reserva.

Asimismo, aportará los mismos datos relacionados con las pólizas relativas al **Seguro Obligatorio de Viajero y Seguro Voluntario de Accidentes**, incluyendo para cada una de estas pólizas el desglose diferenciado de los pagos efectuados a hospitales y/o asegurados.

Se incluirá conjuntamente con este informe mensual los datos de siniestralidad, si los hubiera, asociados al **resto de pólizas** relativos a los riesgos que integran el resto de riesgos relativos al **LOTE 1**.

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

- De carácter trimestral, en el **plazo máximo de QUINCE DÍAS NATURALES** a trimestre vencido, en formato EXCEL, los gastos realizados contra el **fondo de indemnizaciones bajo franquicia de METRO** (póliza RC) que custodia la Gestora de siniestros, con indicación de importes, fechas de los siniestros y transferencias, personas accidentadas, estado del fondo y previsión de nueva reposición del fondo operativo. Dicho listado se verá acompañado de copia de los finiquitos firmados y recibidos de los perjudicados en dicho periodo.
- De carácter anual, y en el **plazo máximo de TREINTA DÍAS NATURALES** a contar desde la fecha de recepción del dato de demanda total de viajeros del año anterior, la Correduría entregará para las pólizas relativas a los riesgos del apartado 1 del Lote 1 (RIESGOS RELATIVOS A LA RESPONSABILIDAD CIVIL, ACCIDENTES, SALUD y RCP) dos resúmenes informe anuales:
 - El primero de estos resúmenes contendrá toda la información de los partes de incidencia y reclamaciones habidas en la anualidad en referencia a las pólizas de RC, SOV y SVA, con el desglose del número de incidencias habidas con definición de los lugares de los siniestros, si se han producido en el andén, en las escaleras fijas, mecánicas, ascensores, etc., sus causas, promedios de indemnización, etc. Asimismo, se elaborará y entregará un resumen/extracto de este

informe según modelo que se fijará al inicio de la vigencia del contrato.

- El segundo informe anual contendrá la siniestralidad e incidencias habidas y datos a destacar en el resto de pólizas que conforman este lote junto con las reservas dotadas por la/s compañía/s aseguradora/s para cada póliza al final de la anualidad

- **LOTE 2: Riesgos relativos a los ramos de Daños Materiales y Vehículos Automóviles**

- De carácter trimestral, en el **plazo máximo de QUINCE DÍAS NATURALES** a trimestre vencido, en formato EXCEL, resumen de los siniestros habidos con sus características más importantes (datos de identificación y estado de gestión y datos económicos) relacionados con todas las pólizas de daños materiales incluidas en el mismo, así como de los siniestros de daños reclamados a terceros.
- De carácter anual: en el **plazo máximo de TREINTA DÍAS NATURALES** a contar 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 2: 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., así como de los siniestros de daños reclamados a terceros.

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