

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA
LA CONTRATACIÓN DE LA PÓLIZA DE
SEGURO DE ACCIDENTES DE VIAJEROS (SOV)**



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	OBJETO DEL CONTRATO	2
3.	CONDICIONES GENERALES	3
4.	DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO	4
4.1	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SINIESTRALIDAD	6
5.	GARANTÍA:.....	9

DOCUMENTACIÓN ANEXA:

ANEXO 1: CONTENIDO MÍNIMO DE LA PÓLIZA DEL SEGURO DE ACCIDENTES DE VIAJEROS (SOV)

1. INTRODUCCIÓN

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT) tiene por objeto describir las condiciones técnicas, actividades específicas y obligaciones que se aplicarán en la ejecución del contrato de seguro de **Accidentes de Viajeros (SOV)** que se pretende contratar en relación con el Programa de Aseguramiento de Metro de Madrid, S.A. (en adelante METRO) para el ramo de Accidentes.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente licitación es la contratación por parte de METRO DE MADRID, S.A., como Tomador, del contrato de seguro de Accidentes de Viajeros (SOV) en su Programa de Aseguramiento para el ramo de Accidentes.

El riesgo cuya cobertura se licita es el relativo a la obligación de indemnizar por parte de la Sociedad de los daños corporales sufridos por los viajeros derivados eventos accidentales sucedidos con ocasión de desplazamiento en el ferrocarril metropolitano de Madrid explotado por METRO DE MADRID, S.A, en las circunstancias establecidas en el Real Decreto 1575/1989, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Seguro Obligatorio de Viajeros y ampliación de coberturas indicada en el apartado correspondiente.

Se considerarán riesgos cubiertos:

- El Seguro de viajeros para los pasajeros y personal incluibles en el mismo, dentro de los riesgos, prestaciones y demás disposiciones que en relación con dicho seguro se establecen en el Real Decreto 1575/1989 de 22 de diciembre (B.O.E. 28 de diciembre 1989) u otras disposiciones que fueran de aplicación en el conjunto de trenes propios o alquilados del servicio de Metro de Madrid.
- Como ampliación de la cobertura prevista en el Real Decreto 1575/1989 por el que se aprueba el Reglamento de Seguro Obligatorio de Viajeros, quedarán cubiertos los accidentes personales que se produzcan dentro de las instalaciones titularidad de METRO DE MADRID, S.A o de otros Asegurados que tiene METRO en explotación, dispuestas para el transporte de viajeros.

A estos efectos de lo dispuesto en el presente apartado, se entenderán cubiertos los accidentes acaecidos en dichas instalaciones, una vez que los pasajeros traspasen los tornos de acceso a las instalaciones o elementos de peaje de validación de títulos de transporte, con ocasión de su tránsito hasta el embarque en el ferrocarril metropolitano, y que no queden, inicialmente, cubiertos propiamente por el Seguro Obligatorio de Viajeros previsto en el aludido Real Decreto 1575/1989.

No obstante lo anterior, en el caso del Metro Ligero, donde no existen tornos de acceso en las estaciones subterráneas, se entenderá cubiertos una vez que los pasajeros se encuentren en las escaleras que dan acceso a los andenes. No estarán cubiertos los accidentes de los pasajeros en las estaciones de Metro Ligero al aire libre

Las necesidades a satisfacer, mediante la presente contratación, consisten en disponer de la póliza más adecuada 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.

En el documento ANEXO 1 se incluye el contenido mínimo en relación con las coberturas y garantías de las pólizas objeto de contratación, el resumen del volumen de siniestralidad de los últimos años, así como el resto de información relevante para la cotización del riesgo asociado a la póliza licitada.

3. CONDICIONES GENERALES

1. 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.
2. 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.
3. La adjudicación del contrato se hará por la totalidad de los riesgos incluidos en la póliza licitada, a la Aseguradora que oferte el precio más bajo, de aquellas que cumplan los requerimientos técnicos especificados en el PPT, según lo indicado en el apartado 27 del Cuadro Resumen del Pliego de Condiciones Particulares, en adelante PCP, que forma parte de esta licitación.
4. Los valores asegurados pueden ser garantizados mediante:
 - a) Póliza Individual.
 - b) Póliza en coaseguro y/o en reaseguro

Si la oferta se realiza en coaseguro y/o reaseguro, se presentará un única oferta por parte de la entidad aseguradora que actúe como abridora de la póliza, indicando en el documento RFQ específico la estructura del cuadro de coaseguro/reaseguro, así como las entidades aseguradoras abridoras de la póliza, sus coaseguradores/reaseguradores y los valores asegurados en cada una de ellas, así como la máxima capacidad de cobertura que pueden ofertar, especificando a tal efecto cual es el porcentaje máximo de los riesgos objeto de seguro que ofrecen cubrir. La oferta económica deberá ir firmada por todos: abridora y coaseguro/s.

Todas las compañías aseguradoras, tanto abridoras como coaseguradores que resulten contratistas firmarán, junto con el Tomador, el condicionado de la póliza si bien la formalización del contrato en documento administrativo se firmará únicamente por la empresa abridora que resulte contratista de la licitación.

Las entidades aseguradoras deberán contar con una ratio de solidez financiera según lo solicitado en el apartado 21 del Cuadro Resumen del Pliego de Condiciones Particulares.

5. Asimismo, las Aseguradoras tendrán que estar registradas en la Dirección General de Seguros, donde constarán todos los datos identificativos de la misma y se garantizará el cumplimiento de todos los requisitos exigidos para el ejercicio de la actividad asegurada. Lo que se acreditará mediante el correspondiente certificado emitido por la Dirección General de Seguros.

6. El tomador de todas las pólizas de seguros objeto de este concurso es Metro de Madrid, S.A., C.I.F.: 28001352.
7. Los licitadores deberán presentar un borrador de condicionado de la póliza integrante del objeto del contrato incluyendo las coberturas, límite y sublímites ofertados, así como inclusiones y exclusiones de cobertura.

La propuesta de condicionado de la póliza de seguro para la que cada licitador presente oferta deberá cumplir y garantizar, como mínimo, con lo indicado en el documento ANEXO 1.

Ninguna cláusula que se proponga adicionalmente podrá minimizar o restringir el contenido mínimo solicitado en dicho documento Anexo.

8. El Corredor o Broker será Howden Iberia, S. A. U. según la adjudicación del LOTE 1 de la Licitación 6012300214_SERVICIOS_DE_CORREDURÍA_2023_2025.
9. El presupuesto incluye el importe de prima total que será satisfecha por METRO, como Tomador. Los licitadores deberán tener en cuenta en sus ofertas la remuneración del Corredor según la comisión de corretaje (3%) determinada por este último en su oferta al LOTE 1 de la Licitación 6012300214_SERVICIOS_DE_CORREDURÍA_2023_2025.

4. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO

Se deberá tener en cuenta lo siguiente en cuanto a la prestación de servicio de la póliza objeto de contratación:

- Todos los avisos, notificaciones e incidencias que se deriven de los contratos de seguro que se formalicen derivados de la presente licitación serán cursados a través de la Correduría de Seguros de METRO DE MADRID, S.A. (según la adjudicación del LOTE 1 de la Licitación 6012300214_SERVICIOS_DE_CORREDURÍA_2023_2025: Howden Iberia, S. A. U.).
- La Correduría se considerará, en todo caso, depositaria 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 contratistas en concepto de indemnizaciones o reembolso de las primas destinadas a esta Compañía y entregarán a METRO la más fiel carta de pago de los importes de las primas de las pólizas o suplementos que se suscriban, recabando la citada Correduría el oportuno recibo de las Compañías de Seguros.
- La Compañía Aseguradora que resulte contratista:
 1. Designará un representante o interlocutor y señalará un domicilio para recibir las comunicaciones que se generen como consecuencia del desarrollo de los contratos, debiendo tener dicho interlocutor la autonomía suficiente para adoptar toda clase de resoluciones que la evolución de la prestación de los servicios contratados requiera. La dirección del contrato, como también la coordinación y vigilancia de la correcta prestación de su objeto, será a cargo de la persona responsable del contrato de METRO. Para el caso de coaseguro y/o reaseguro, las comunicaciones con METRO se canalizarán a través del representante o interlocutor de la Compañía Aseguradora abridora.
 2. Gestionará con la máxima diligencia los siniestros, llegando a la resolución de estos, y satisfacer 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.

3. Las reclamaciones de viajeros a tramitar les serán derivadas a través del Corredor de Metro o las recibidas, directamente, por los usuarios/viajeros interesados.
4. En la tramitación y gestión de tales reclamaciones deberán tomarse en consideración los siguientes datos que se irán recopilando, acumulativamente, para el control de la siniestralidad derivada de la póliza contratada y la emisión de un informe semestral:
 - ✓ Datos del siniestro reclamados: indicación del número de parte de incidencias (referencia de METRO), lugar de ocurrencia: peaje (torniquetes u otros sistemas de validación); escalera (número, si se conoce, fija o mecánica); pasillo (tránsito hacia lugar de embarque), andén (con distinción de si el accidente se produce en contacto o no con vehículo), tren...etc, fecha de la ocurrencia y datos de identificación del viajero reclamante y del título de transporte aportado.
 - ✓ Expedientes abiertos en el periodo correspondiente con expresión de su referencia, como la de METRO y la Correduría (caso de existir) con la finalidad de facilitar su identificación del siniestro.
 - ✓ Estado de tramitación del expediente (abierto/cerrado/en trámite); con indicación de los liquidados o cerrados con y sin indemnización.
 - ✓ Expedientes indemnizados; con indicación de los pagos realizados por cada una de las coberturas correspondientes a la póliza (fallecimiento, asistencia sanitaria, lesiones corporales con referencia a la categoría del baremo indemnizada).
 - ✓ Reservas de expedientes.
 - ✓ Observaciones
5. Emitirá los certificados de seguro o cartas de garantía 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.
6. 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 la póliza, y prestará su asistencia y asesoramiento, en caso de siniestro, en todo aquello que sea necesario.
7. Mantendrá puntualmente informado a METRO de la evolución de los siniestros a través de los datos solicitados por la Correduría de METRO, 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 estas.
8. 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, de forma que entregará a Metro de Madrid la documentación pericial que solicite en el plazo máximo de una semana desde que le sea requerido (si cuenta con los elementos necesarios para la

emisión del informe), una vez finalizado el informe, relativa a siniestros amparados en las pólizas recogidas en esta licitación.

9. Gestionará o continuará con la gestión de los siniestros ocurridos durante la vigencia de la póliza, resolviendo y satisfaciendo finalmente la indemnización correspondiente, aún después de extinguido el contrato de seguro correspondiente.
10. Cuando, para realizar la prestación de los servicios, o tareas que sirvan de base o complementen a la misma, el personal que a tal efecto designe la Aseguradora precise acceder a la red de METRO, dicho personal estará sujeto a lo previsto en el Reglamento de Viajeros y a las Normas de seguridad establecidas, debiendo ser acompañado por personal autorizado de METRO.
11. La aplicación de alguna de las causas de resolución previstas en el PCP o legales implicará la obligación por parte de la ASEGURADORA de devolver la parte proporcional de prima no consumida, correspondiente con el periodo restante desde la fecha de resolución hasta el vencimiento de la anualidad del seguro.
12. 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.

Por su parte, Metro de Madrid:

- 1) Comunicará a la ASEGURADORA 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 sustancial del riesgo.
- 2) 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.
- 3) Pagará la prima girada por la Compañía Aseguradora mediante autorización mandato SEPA a través del Corredor de METRO, una vez remitida la póliza correspondiente que será firmada tanto por METRO como por la Compañía y los Coaseguradores (si los hubiera) y los documentos económicos necesarios para su pago (NOTA DE CARGO y RECIBO).

4.1 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SINIESTRALIDAD

En la tramitación de la siniestralidad derivada de la póliza contratada para los que resulte contratista una Compañía Aseguradora, se mantendrá, en todo momento, una comunicación debida tanto con la Correduría como con METRO, durante las distintas fases de tramitación de los expedientes.

Para el caso concreto de la tramitación de la siniestralidad derivada la póliza contratada, a mero efecto orientativo de cara a la presentación de ofertas, el procedimiento a seguir, -sin perjuicio de que dicho procedimiento pueda verse corregido durante la ejecución del contrato, en aquello que las partes, Compañía Aseguradora, Correduría y Metro de Madrid como Tomador del Seguro, acuerden- se atenderá a las siguientes prescripciones:

- a. Se procurará un tratamiento coordinado a través de la Correduría de METRO de las incidencias y reclamaciones de viajeros de manera homogénea, complementaria -si procede- y sin contradicción en la aplicación de los clausulados de la póliza derivada de la presente licitación (Póliza del Seguro de Asistencia en Viaje- SOV) y la póliza de Responsabilidad Civil que se encuentre vigente con la finalidad de otorgar a los eventuales beneficiarios de las mismas una atención integral en la gestión de sus reclamaciones y satisfacción de las indemnizaciones que correspondan en el menor tiempo posible y, en todo caso, en los plazos previstos legalmente.
- b. Se utilizarán las referencias de METRO, Correduría y Aseguradora para la identificación de los siniestros.
- c. La Correduría de METRO 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 en la que pueda ser encuadrado el incidente, derivando a la Compañía Aseguradora aquellos que sean amparados por la póliza que es objeto de la presente contratación.
- d. Dado que según la ubicación de la incidencia, la reclamación efectuada podrá ser tratada con cargo a la póliza de Responsabilidad Civil General núm. 138.907.779, con efecto desde las 00:00 horas del 1 de julio de 2024 y vencimiento a las 24:00 horas del 31 de diciembre de 2025 suscrita con la Entidad Aseguradora ZURICH INSURANCE EUROPE AG, SUCURSAL EN ESPAÑA, así como, alternativa o, adicionalmente, por la póliza que se suscriba como consecuencia de la presente licitación (Seguro de Accidentes de Viajeros), los respectivos expedientes que se tramiten por reclamaciones por diferentes conceptos o en el ejercicio de diferentes acciones judiciales, se coordinarán a través de la Correduría y Grupo de Seguros de METRO, cuyos gestores facilitarán la información necesaria entre Compañías en orden a alcanzar, si procede, un acuerdo amistoso extrajudicial, tomando en consideración el alcance de las reclamaciones y la mejor satisfacción de los intereses objeto de la misma.
- e. La Gestión de la siniestralidad se coordinará con la Correduría de METRO- y Grupo de Seguros de METRO, que 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.
- f. La Correduría tramitará dichas reclamaciones de las que METRO fuera objeto y que queden amparadas en sus pólizas de RCG 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 Aseguradoras para las indemnizaciones que excedan de dicho importe de tal manera que se facilite una respuesta integral a los reclamantes.
- g. 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.

- h. Los gastos de peritación de los daños o lesiones de investigación de las causas del siniestro serán de cuenta de la Aseguradora. Los informes periciales y peritos que actúen en los siniestros de la póliza primaria vincularán y surtirán plenos efectos en la capa secundaria, sin que el contratista pueda oponer reserva o condición alguna a este respecto.
- i. La Compañía Aseguradora informará a METRO y a su Correduría, de los acuerdos en la gestión y tramitación de los siniestros, siendo, así mismo, 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.
- j. En todo caso, se permitirá el acceso a los datos de siniestralidad a través de los medios que se acuerden, pero que, en todo caso, serán ágiles y eficientes para un control y seguimiento permanente de los siniestros.

A tal fin, **con carácter SEMESTRAL, en los 10 días hábiles siguientes al término de cada año natural**, se remitirá a METRO un informe resumen de la siniestralidad habida en ese periodo a la siguiente dirección de correo electrónico: **AreaGestionSegurosPartesID@metromadrid.es** con expresión de los datos reseñados en el apartado 4. del epígrafe 4_ DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO

- k. En los supuestos de reclamaciones remitidas a las Compañías Aseguradoras en las que proceda indemnización al perjudicado por conceptos amparados en diferentes pólizas (R.C.G. o SOV -incluida su ampliación-, el/los Asegurador/es procederá/n 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 en concepto de franquicia.
- l. En el caso de judicialización de los asuntos, se seguirá el siguiente protocolo de comunicación entre la Asesoría Jurídica de Metro y el Despacho o Asesoría que asuma la defensa técnica de la Aseguradora siguiente:

PROTOCOLO PARA LOS SUPUESTOS DE PROCESOS DE RECLAMACIÓN DE CANTIDAD EN LA JURISDICCIÓN CIVIL O CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVA

Los supuestos de reclamaciones de cantidad en que se supere la cuantía de la franquicia establecida en póliza de Responsabilidad Civil General se comunicarán a la Aseguradora/s a través del Grupo de Seguros de Metro y de la Correduría de METRO, y habitualmente por medio de un correo electrónico, lo siguiente:

- Que existe un proceso judicial adjuntando la demanda recibida.
- En esa misma comunicación, o en otra posterior (después de valoración), la Asesoría Jurídica de Metro comunicará mediante correo electrónico la cuantía reclamada, el concepto o conceptos reclamados y los visos de prosperar con tres grandes grupos de situaciones:
 - a. Se estima que Metro tiene la razón fáctica y jurídica y, salvo anomalía imprevisible, el juicio se debería de ganar;

- b. Se estima que Metro tiene la razón fáctica y jurídica, pero por otras circunstancias, es previsible que se pierda;
- c. Se estima que Metro no tiene la razón, por lo que no se puede ni se debe hacer una contestación a la demanda negando la base fáctica y jurídica de la reclamación, con tres posibilidades a su vez:
- (i) Además, es claro que la cuantificación es correcta, por lo que no hay otro remedio que allanarse a la demanda o llegar a un acuerdo.
- (ii) Además, es claro que aun cuando la cuantificación no es del todo correcta, existe tan poca distancia con la corrección, que es preferible llegar a un acuerdo para evitar una condena en costas.
- (iii) Además, es claro que la cuantificación no es correcta, por lo que la contestación de Metro a la demanda reconoce la responsabilidad, pero no puede estar de acuerdo con la valoración.
- Se informará mediante correo electrónico de la fecha de la audiencia previa, del juicio y, en su caso, de las diligencias finales, si bien los escritos procesales solo serán adjuntados en los supuestos en que así se autorice por el Responsable de Servicio de Asesoría Jurídica.
 - Si resultara que, como circunstancia excepcional, se produjera en la audiencia previa o en el juicio una variación del pleito que pudiera producir una alteración importante de su cuantificación o del objeto del mismo (ampliación de la cuantía, fijación de la misma -si es que no se había producido- o que las cuantías se aclaren entre dos objetos distintos -ej: SOV vs RCG-) se reflejará asimismo en un correo.
 - Se aportarán la sentencia o auto dictados que pongan fin al proceso, con indicación de si van a resultar recurridos en caso de que sean adversos.

En los casos en los que Metro necesite un dictamen/informe pericial, se remitirá un correo electrónico para que la aseguradora colabore para recabarlo en plazo.

Metro mantendrá el contacto necesario dentro de estos supuestos de reclamación cuando lo puedan precisar determinadas situaciones.

La información se transmitirá desde Metro a la correduría contratista, y de ahí a la Compañía Aseguradora correspondiente. Esto será así con el objeto de mantener un flujo ordenado que permita tener al día los expedientes gestionados

5. GARANTÍA:

No se requiere expresamente un plazo de garantía del servicio, debido a la naturaleza del propio servicio objeto del contrato en una póliza de seguro accidentes de viajeros. Mediante este contrato, el asegurador asume las consecuencias económicas en lo relativo a la obligación de indemnizar por parte de la Sociedad de los daños corporales sufridos por los viajeros derivados eventos accidentales sucedidos con ocasión de desplazamiento en el ferrocarril metropolitano de Madrid explotado por METRO DE MADRID, S.A, en las circunstancias establecidas en el Real Decreto 1575/1989, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Seguro Obligatorio de Viajeros y ampliación de coberturas indicada en el apartado correspondiente.