

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA  
LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO RELATIVO  
A LA PÓLIZA DE SEGURO DE ASISTENCIA EN  
VIAJE (SAV)**



## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN .....	2
2.	OBJETO DEL CONTRATO .....	2
3.	CONDICIONES GENERALES .....	3
4.	DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO .....	4
4.1	CONSIDERACIONES GENERALES .....	4
4.2	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SINIESTRALIDAD .....	6
5.	GARANTÍA.....	7

## DOCUMENTACIÓN ANEXA:

**ANEXO 1:** CONTENIDO MÍNIMO DE LA PÓLIZA DEL SEGURO DE ASISTENCIA EN VIAJE (SAV)

## 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 **Asistencia en Viaje (SAV)** que se pretende contratar en relación con el Programa de Aseguramiento de Metro de Madrid, S.A. (en adelante METRO) para los ramos de Accidentes, Salud y Asistencia.

## 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 Asistencia en Viaje (SAV) incluido en su Programa de Aseguramiento para los ramos de Accidentes, Salud y Asistencia.

El riesgo cuya cobertura se licita es el relativo a los eventos accidentales sucedidos con ocasión, o en el transcurso de un viaje corporativo realizado por los Asegurados por motivos laborales según los términos, condiciones, limitaciones y exclusiones de la póliza que se suscribirá.

Contrato de seguro multiasistencia para todas las personas de la empresa en el que, mediante la aportación inicial de la previsión de número de viajes en el siguiente año, su distribución en ámbitos geográficos y duraciones medias de los mismos, se fijará una prima anual a la empresa no teniendo que comunicar cada uno de los viajes que realice el personal a su cargo.

Se incluirán las siguientes coberturas:

1. Equipajes
2. Demoras
3. Asistencia a personas, incluyendo los gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos, de hospitalización y ambulancia que necesite el ASEGURADO durante el viaje, como consecuencia de una enfermedad o accidente sobrevenidos en el transcurso de este.
4. Responsabilidad civil
5. Indemnización como consecuencia de secuestro
6. Accidentes
7. Anulación
8. Interrupción del viaje
9. Recuperación de datos
10. Asistencia jurídica para particulares durante desplazamientos

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/s Aseguradora/s que oferte/n el precio más bajo, de aquellas que cumplan los requerimientos técnicos especificados en el PPT y en el documento ANEXO 1 INFORMACIÓN PÓLIZA DE SEGURO DE ASISTENCIA EN VIAJE 2027-2028, 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 cuál es el porcentaje máximo de los riesgos objeto de seguro que ofrecen cubrir. En este sentido, se deberá presentar en la oferta por parte de las empresas coaseguradoras el documento ANEXO XV MODELO DE DECLARACIÓN DE PARTICIPACIÓN DE EMPRESAS EN COASEGURO NO ABRIDORAS DE LA OFERTA cumplimentado y firmado electrónicamente.

Todas las compañías aseguradoras, tanto abridoras como coaseguradores que resulten contratistas firmarán, junto con el Tomador, el condicionado de la póliza que se considerará firma del contrato entre las partes.

5. 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. El condicionado de la póliza de seguro deberá cumplir y garantizar, como mínimo, con lo indicado en el documento ANEXO 1 INFORMACIÓN PÓLIZA DE SEGURO DE ASISTENCIA EN VIAJE 2027-2028. Ninguna cláusula que se proponga adicionalmente podrá minimizar o restringir el contenido mínimo

solicitado en dicho documento Anexo. En caso de contradicción, los pliegos y anexos de la licitación prevalecerán frente al condicionado de la póliza.

8. Las exclusiones generales y particulares de cada cobertura serán las usuales del ramo de Seguros de Asistencia sin que las mismas puedan restringir en cada una de las coberturas y límites mínimos especificados.
9. 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.

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

### 4.1 CONSIDERACIONES GENERALES

Se deberá tener en cuenta lo siguiente en cuanto a la prestación de servicio de la póliza objeto de la 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 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 del contrato, 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:
  - ✓ Datos del siniestro reclamados: indicación de la cobertura aplicada (Asistencia médica y Asistencia en Viaje, Incidencias en Viajes, Vuelos y Servicios de Asistencia, Responsabilidad Civil Privada, Accidentes, Gastos de Anulación), datos de identificación del viajero afectado, fecha y lugar de ocurrencia y viaje que estaba realizando o iba a realizar.
  - ✓ Expedientes abiertos en el periodo correspondiente con expresión de su referencia, como la de METRO y la de la Correduría 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. Abonará 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).

## 4.2 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 de la póliza, 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:

- Se pondrá a disposición de los asegurados una dirección de correo electrónico y/u otros medios electrónicos alternativos, así como sendos teléfonos de asistencia tanto de España como desde el extranjero 24 horas/7 días a la semana para la atención de las necesidades de dichos asegurados en caso de siniestro o petición de otras coberturas incluidas en póliza. Se facilitarán las instrucciones oportunas a los asegurados para la realización de los trámites que requiera la asistencia interesada, poniéndose de inmediato en funcionamiento los mecanismos de que dispone con objeto de que se preste el servicio requerido. Si no fuera posible la intervención

directa por parte del Asegurador, el Asegurado será reembolsado a su regreso a España de los gastos cubiertos por el contrato y que resulten correctamente justificados a través de la presentación de la documentación que se interese a tal fin.

- Se procurará un tratamiento coordinado de la siniestralidad a través de la Correduría de METRO.
- Se utilizarán las referencias de METRO, Correduría y Aseguradora para la identificación de los siniestros.
- En todo caso, se permitirá el acceso al expediente a través de los medios que se acuerden que, en todo caso, serán ágiles y eficientes para un control y seguimiento permanente de los siniestros.

## 5. GARANTÍA

No se requiere expresamente un plazo de garantía del servicio, debido a la naturaleza del propio servicio objeto del contrato consistente en una póliza de asistencia en viajes. Mediante este contrato, el Asegurador asume las consecuencias económicas de los hechos sucedidos y cubiertos por éste según las condiciones y hasta el límite pactado en la póliza del seguro.