

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO DE METRO DE MADRID, S.A. 2021

SSGG-PPT-03-2020



ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	2
2	OBJETO DEL CONTRATO	2
3	RELACIÓN DE PÓLIZAS A CONTRATAR Y SERVICIOS ASOCIADOS	2
3.1	LOTE 1: RIESGOS RELATIVOS A LA RESPONSABILIDAD CIVIL, ACCIDENTES Y PREVISIÓN SOCIAL, Y SERVICIOS DE GESTIÓN ASOCIADOS.....	3
3.2	LOTE 2: RIESGOS RELATIVOS A DAÑOS PATRIMONIALES Y AUTOMÓVILES Y SERVICIOS DE GESTIÓN ASOCIADOS.	9
4	CARACTERÍSTICAS DEL CONCURSO	11
5	FUNCIONES Y OBLIGACIONES DE LA CORREDURÍA	14
6	OBLIGACIONES CONTRACTUALES DE LAS ASEGURADORAS.....	17
7	NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO Y PENALIZACIONES	19
8	PRESENTACIÓN DE OFERTAS	19
8.1	PRESENTACIÓN DE OFERTA TÉCNICA.....	19
8.2	PRESENTACIÓN DE OFERTA ECONÓMICA.....	20

DOCUMENTACIÓN ANEXA:

ANEXO 1

- 1.1 INFORMACIÓN DE LAS PÓLIZAS DE SEGUROS COMPRENDIDAS EN EL LOTE 1 DEL PROGRAMA ASEGURADOR DE METRO DE MADRID, S.A.
- 1.2 INFORME DE SINIESTRALIDAD 2019
- 1.3 CONDICIONADO ESTÁNDAR PARA PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL GENERAL (RCG)
- 1.4 CONDICIONADO ESTÁNDAR PARA PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL (RCP)
- 1.5 CONDICIONADO ESTÁNDAR PARA PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL DE ADMINISTRADORES Y DIRECTORES (RCD&O)
- 1.6 CUESTIONARIO ESPECÍFICO CUMPLIMENTADO PARA LA PÓLIZA DE RC D&O

ANEXO 2

- 2.1 INFORMACIÓN DE LAS PÓLIZAS DE SEGUROS COMPRENDIDAS EN EL LOTE 2 DEL PROGRAMA ASEGURADOR DE METRO DE MADRID, S.A.
- 2.2 INFORME VALORACIÓN ACTIVOS GENERAL
- 2.3 INFORME VALORACIÓN MATERIAL MÓVIL
- 2.4 INFORME PROBABILIDAD MÁXIMA DE PÉRDIDA (PML, *Probability Maximun Less*)
- 2.5 SISTEMAS DE P.C.I. EN RECINTOS DE METRO DE MADRID, S.A.
- 2.6 SISTEMAS DE P.C.I. EN ESTACIONES DE METRO DE MADRID, S.A.
- 2.7 EXTRACTO DE MEDIDAS DE SEGURIDAD EMBARCADAS EN MATERIAL MÓVIL
- 2.8 CONDICIONADO ESTÁNDAR PARA LAS PÓLIZAS DE TODO RIESGO DAÑOS MATERIALES BIENES EXPLOTADOS POR METRO (TRDM) y TODO RIESGO DAÑOS MATERIALES PARQUE DE MATERIAL MÓVIL (TRDM-MM)

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, asesoramiento y apoyo en relación a la formalización de contratos de seguros privados y gestión de siniestros sobre y bajo franquicia, durante la vigencia de los mismos, 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.

2 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente licitación es la contratación por Metro de Madrid, S.A. (en adelante METRO), de los Servicios de Mediación y Asesoramiento en la Contratación de sus Seguros, de la asistencia posterior, de la realización de otras gestiones relacionadas con las distintas pólizas que integran el programa de aseguramiento, así como de 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, sobre y bajo franquicia.

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

- **LOTE 1:** *Riesgos relativos a la Responsabilidad Civil, Accidentes y Previsión Social, junto a los Servicios de Gestión de la Siniestralidad Asociados.*
- **LOTE 2:** *Riesgos relativos a Daños Patrimoniales y Automóviles, junto a los Servicios de Gestión de la Siniestralidad Asociados.*

Las empresas licitadoras, que tendrán que 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 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 RELACIÓN DE PÓLIZAS A CONTRATAR Y SERVICIOS ASOCIADOS

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 1.1, 1.6 y 2.1 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 mejor oferta calidad-precio, según lo indicado en el apartado 8 del Pliego de Condiciones Particulares, en adelante PCP, que forma parte de esta licitación.

3.1 LOTE 1: RIESGOS RELATIVOS A LA RESPONSABILIDAD CIVIL, ACCIDENTES Y PREVISIÓN SOCIAL, Y SERVICIOS DE GESTIÓN ASOCIADOS.

ORDEN	PÓLIZA
1.1	RESPONSABILIDAD CIVIL GENERAL (RCG)
1.2	SEGURO OBLIGATORIO VIAJEROS (SOV)
1.3	SEGURO VOLUNTARIO ACCIDENTES (SVA)
1.4	RESPONSABILIDAD CIVIL ADMINISTRADORES Y DIRECTORES (RCD&O)
1.5	RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL (RCP)
1.6	SEGURO ACCIDENTES CONDUCTORES Y OCUPANTES (SACO)
1.7	SEGURO ACCIDENTES VOLUNTARIADO CORPORATIVO (SVC)
1.8	SEGURO ACCIDENTES CURSOS DE FORMACIÓN (SAF)
1.9	SEGURO ASISTENCIA EN VIAJE (SAV)

Es condición de este concurso que las pólizas de seguros de Responsabilidad Civil General (RCG), Obligatorio de Viajeros (SOV) y Voluntario de Accidentes (SVA), sean pólizas individuales pero ofertadas por las mismas compañías aseguradoras, a fin de facilitar el tratamiento de incidencias y reclamaciones de viajeros.

Dentro del alcance de este LOTE 1 está incluido la Gestión de la siniestralidad, sobre y bajo franquicia, asociada a las pólizas que lo integran, y específicamente la Gestión de Reclamaciones de Viajeros. Por lo tanto, las empresas en sus ofertas deberán incluir la prestación de este servicio en, al menos, los términos que se describen a continuación:

TRATAMIENTO DE LOS PARTES DE INCIDENCIA Y RECLAMACIONES:

La correduría contratista del LOTE 1, integrado en el Programa de Aseguramiento de Metro de Madrid, S.A., tendrá la obligación de gestionar, por vía amistosa, todas las incidencias que se produzcan en las instalaciones que METRO dispone para el transporte de viajeros, y que queden por debajo de la

franquicia del contrato de Responsabilidad Civil General (RCG), a través de un fondo económico habilitado a tal fin por METRO.

Así mismo, cuando sus consecuencias y perjuicio estén relacionadas con las siguientes pólizas de seguro:

- Seguro Obligatorio de Viajeros (S.O.V.)
- Seguro Voluntario de Accidentes (S.V.A.)

deberán habilitar fórmulas de gestión con la Compañía Aseguradora de los mismos para dar una respuesta integral al perjudicado, de acuerdo con los criterios referidos más adelante.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

Tramitación de todas las reclamaciones de las que METRO fuera objeto, derivadas de hechos ocurridos en sus instalaciones, y en los que pudiera estimarse su Responsabilidad Civil y hasta la cantidad de 6.000€ (SEIS MIL EUROS), cifra establecida como franquicia en el contrato de seguro de Responsabilidad Civil (R.C.) suscrito por tal mercantil.

Recibirá los partes de incidencias generados por METRO y se ocupará de registrarlos en sus bases de datos para su tramitación.

Por tanto, dispondrá de la información suficiente para afrontar la tramitación de los siniestros, derivados de los Seguros Obligatorio y de Voluntario de Accidentes suscritos y expuestos en el documento ANEXO 1.1 que forma parte del expediente de licitación.

Consecuencia de lo anterior, procederá a tramitar por cuenta de la Compañía Aseguradora todos los siniestros declarados con cargo a las coberturas de las pólizas de Seguro Obligatorio de Viajeros y Seguro Voluntario de Accidentes indicados inicialmente, y hasta el Límite de Actuación expuesto a continuación.

LÍMITE DE ACTUACIÓN DEL CONTRATISTA:

Realizará la gestión y tramitación de los siniestros del S.O.V. y S.V.A conforme se acuerde con la compañía/s aseguradora/s al inicio del contrato. De este acuerdo se informará a METRO que una vez revisado lo autorizará, o en caso denegatorio, el contratista propondrá alternativas para gestionar los siniestros cubiertos bajo estas pólizas, garantizando su correcta y ágil atención.

La liquidación de tales cantidades a los perjudicados los realizará la/s propia/s compañía/s aseguradora/s.

TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES:

La tramitación de los siniestros se desarrollará de acuerdo a los siguientes parámetros:

- Siniestros Indemnización inferior al límite de actuación (6.000€):

Una vez tramitado el expediente, informará al Asegurador de la cantidad que corresponda de indemnización y remitirá la documentación completa del siniestro, junto la solicitud de finiquito y talón o datos para transferencia bancaria de acuerdo a la normativa vigente en cada momento para proceder a la indemnización al perjudicado, el cual lo recibirá de las Oficinas de la Compañía Aseguradora.

Una vez efectuado el pago por parte del Asegurador este informará al gestor de los siniestros, sobre la fecha de pago para el cierre del expediente y su actualización en sus bases de datos.

▪ *Siniestros Indemnización Superior al Límite de actuación (6.000€):*

En aquellos casos en los que el gestor estime que la posible indemnización del siniestro, bien al momento de su conocimiento, o durante su tramitación, pudiera superar la cuantía establecida como límite de actuación, hará llegar al Asegurador, a través del Corredor de las pólizas suscritas, el expediente completo del mismo para su tramitación.

El Asegurador informará al Corredor y al asegurado periódicamente sobre la evolución de estos expedientes, de cualquier gestión necesaria para su resolución y de la posible indemnización.

Una vez cerrada la tramitación del siniestro, en aquellos casos en los que proceda indemnización, el Asegurador liquidará por el total del siniestro informando al Corredor del importe y fecha de pago con justificante del mismo y comunicando esta circunstancia para la devolución del importe de la franquicia adelantada al perjudicado, y en aquellos cuyo cierre lo sea sin consecuencias indicará igualmente los motivos de tal conclusión.

▪ *Demandas Judiciales:*

En todos los casos en los que los perjudicados inicien un procedimiento judicial de reclamación contra Metro de Madrid, será la Asesoría Jurídica del Asegurado quién se ocupe de dirigir su propia defensa.

Independientemente de lo anterior, el gestor, aun cuando pueda existir intervención de los Servicios Jurídicos de Metro de Madrid, trasladará al Asegurador, a través del Corredor, la tramitación de estos siniestros, especialmente los incurridos por debajo del límite de actuación del Gestor.

Con carácter general, en los supuestos de reclamaciones remitidas a la Compañía Aseguradora, 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 de seguro afectados, de modo que el Corredor pueda registrar y trasladar al Gestor tal información y especialmente, la cantidad que pueda corresponder liquidar a Metro de Madrid, con cargo al fondo económico depositado en el Gestor, por cuenta de Metro de Madrid.

METRO enviará a la gestora diariamente el escaneado de los partes de incidencia, así como las reclamaciones recogidas por otros medios.

La reposición del fondo se realizará a petición de la gestora, en función de las necesidades que vayan surgiendo, debidamente justificadas y con dos meses de antelación.

PROTOCOLO PARA LOS SUPUESTOS DE PROCESOS DE RECLAMACIÓN DE CANTIDAD EN LA JURISDICCIÓN CIVIL

1. En los casos en los que Metro de Madrid, S.A. sea la única demandada, salvo caso excepcional justificado en que lo autoricen los responsables de su Asesoría Jurídica, no van salir de la misma los escritos procesales de Metro.

2. Cuando surja algún caso en que se supere la cuantía de la franquicia establecida en póliza (6.000€), se comunicará a la aseguradora/s a través del Grupo de Seguros de Metro, y habitualmente por medio de un correo electrónico de 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 prosperabilidad 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 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 (imaginemos que se produce una 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 RC-) 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.
3. En los casos en los que Metro necesite un dictamen/informe pericial, se remitirá un correo electrónico para que la aseguradora colabore para recabarlos en plazo.
4. 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 desde ahí a la aseguradora correspondiente. Esto será así con el objeto de mantener un flujo ordenado que permita tener al día los expedientes gestionados.

TAREAS E INFORMES:

1. **Mensualmente**, en el plazo máximo de 7 días naturales mes vencido, el contratista informará a METRO en formato EXCEL y PDF, de los siniestros relacionados con la póliza RCG, con datos y gráficas de evolución, sobre el número de incidencias cerradas y abiertas, los tiempos medios de gestión, los importes indemnizados, y los casos pendientes con estimación de indemnización/reserva. Así mismo, aportará los mismos datos relacionados con las pólizas SOV y SVA 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 que integran el 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.

2. **Trimestralmente**, en el plazo máximo de 15 días naturales trimestre vencido, el contratista aportará a METRO en formato EXCEL, los gastos realizados contra el fondo de METRO 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.

Asimismo, se completará la información en lo referido a este lote con la entrega de otro **informe trimestral** con los datos de siniestralidad, si los hubiera, asociados al resto de pólizas que integran el LOTE 1.

3. **Anualmente** y en el plazo (días naturales) máximo propuesto por la empresa licitadora en su oferta a contabilizar desde la fecha de recepción del dato de demanda total de viajeros del año anterior, la correduría entregará para este lote **dos resúmenes informe anuales**.

El primero de estos resúmenes contendrá toda la información de los partes de incidencia y reclamaciones habidas en la anualidad, con 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.

En el ANEXO 1.2 se incluye el último informe anual de siniestralidad asociado al LOTE 1, que servirá de modelo para elaborar el primer resumen planteado anteriormente.

Los licitadores deberán indicar en sus ofertas el plazo que proponen para la entrega de los dos **informes resumen anuales** a contabilizar desde la fecha de recepción del dato de demanda total de viajeros del año anterior.

En el ANEXO 1.1, en los documentos específicos de características de cada una de las pólizas que conforman el lote 1 del Programa Asegurador de Metro de Madrid, se muestra el contenido mínimo de cada póliza, 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, se incluyen en los anexos 1.3, 1.4 y 1.5 condicionados estándar para las pólizas RCG, RCP y RCD&O, respectivamente, y además el anexo 1.6 contiene el cuestionario específico cumplimentado para la póliza RC D&O.

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.

Por último, indicar que, para la póliza de RCG se valorará la inclusión de una cláusula de Participación en Beneficios definida según los términos que se exponen a continuación:

- Al término del período anual, Metro de Madrid, S.A. tendrá derecho a un extorno de prima, en concepto de participación en beneficios, en porcentaje sobre la prima cobrada. Dicho extorno queda supeditado a que la siniestralidad anual, conforme se define seguidamente, sea inferior o como máximo al 50% de las primas emitidas durante dicho período, calculándose de la siguiente manera:

Para siniestralidad comprendida entre 0% y 25%

$$P.B. = CL1.A * (90\% \text{ de } P.N. - S.A. - S.R.)$$

Para siniestralidad comprendida entre 25,01% y 50%

$$P.B. = CL1.B * (90\% \text{ de } P.N. - S.A. - S.R.)$$

donde:

P.B. = Participación en Beneficios.

CL1.A= Valor ofertado por la empresa licitadora del porcentaje a aplicar a la Participación de Beneficios para siniestralidad comprendida entre 0% y 25%

CL1.B= Valor ofertado por la empresa licitadora del porcentaje a aplicar a la Participación de Beneficios para siniestralidad comprendida entre 25,01% y el 50%

P.N. = Primas Netas reales (primas - extornos) emitidas a lo largo de la anualidad de seguro.

S.A. = Importe de la suma de Siniestros Abonados al Asegurado.

S.R. = Importe de la suma de Siniestros Reservados por la Aseguradora.

De resultar el cálculo de dicha Participación en Beneficios positivo a favor de METRO, el importe correspondiente será abonado al Asegurado una vez concluida la anualidad, en el plazo comprendido desde el cierre de cuentas anuales del ejercicio 2021 y máximo ocho meses de la conclusión de la anualidad, mediante la emisión del correspondiente suplemento y recibo de extorno de prima, y siempre que METRO hubiese abonado toda la prima que proceda de la anualidad.

3.2 LOTE 2: RIESGOS RELATIVOS A DAÑOS PATRIMONIALES Y AUTOMÓVILES Y SERVICIOS DE GESTIÓN ASOCIADOS.

ORDEN	PÓLIZA
2.1	TODOS RIESGOS DAÑOS MATERIALES BIENES EXPLOTADOS POR METRO (TRDM)
2.2	TODOS RIESGOS DAÑOS MATERIALES PARQUE DE MATERIAL MÓVIL (TRDM-MM)
2.3	TODOS RIESGOS AUTOMÓVILES PROPIEDAD DE METRO (TR-VEH)

METRO se compromete a la realización a lo largo del año 2021 de una actualización de la valoración de los activos comprendidos en las pólizas 2.1 y 2.2, mediante empresa especializada, con el fin de derogar la regla proporcional.

Dentro del alcance de este LOTE 2 está incluido 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:

- 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.
- Comunicar el siniestro a la compañía de seguros. Ésta designará un Perito si así lo considera.
- 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 de daños producidos por estos a las instalaciones de METRO, bajo y sobre franquicia.

TAREAS E INFORMES

1. **Trimestralmente**, en el plazo máximo de 15 días naturales trimestre vencido, la correduría remitirá a METRO en formato EXCEL y PDF, un informe resumen de los siniestros habidos, ya sean 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 contratista para cada póliza, basándose en lo anteriormente expuesto.

2. **Anualmente**, y en el plazo (días naturales) máximo propuesto por la empresa licitadora en su oferta 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 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.

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.

Los licitadores deberán indicar en sus ofertas el plazo que proponen para la entrega del informe anual, a contabilizar desde 31 de diciembre del año vencido.

En el ANEXO 2.1, en los documentos específicos de características de cada una de las pólizas que conforman el lote 2 del Programa Asegurador de Metro de Madrid, se muestra el contenido mínimo de cada póliza, 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 2.

Asimismo, se incluye en el anexo 2.8 condicionado estándar para las pólizas TRDMI y TRDM-MM.

En caso de contradicción, los datos contenidos en el anexo 2.1 prevalecerán sobre los datos contenidos en los documentos de condicionado estándar referidos en el párrafo anterior.

Por último, indicar que, para el conjunto de pólizas de TRDM y TRDM-MM se determinará una cláusula de Participación en Beneficios según se define a continuación:

- Al término del período anual, Metro de Madrid, S.A. tendrá derecho a un extorno de prima, en concepto de participación en beneficios, en porcentaje sobre la prima cobrada. Dicho extorno queda supeditado a que la siniestralidad anual, conforme se define seguidamente, sea inferior o como máximo al 50% de las primas emitidas durante dicho período, calculándose de la siguiente manera:

Para siniestralidad comprendida entre 0% y 25%

$$P.B. = CL2.A * (90\% \text{ de } P.N. - S.A. - S.R.)$$

Para siniestralidad comprendida entre 25,01% y 50%

$$P.B. = CL2.B * (90\% \text{ de } P.N. - S.A. - S.R.)$$

donde:

P.B. = Participación en Beneficios.

CL2.A= Valor ofertado por la empresa licitadora del porcentaje a aplicar a la Participación de Beneficios para siniestralidad comprendida entre 0% y 25%

CL2.B= Valor ofertado por la empresa licitadora del porcentaje a aplicar a la Participación de Beneficios para siniestralidad comprendida entre 25,01% y el 50%

P.N. = Primas Netas reales (primas - extornos) emitidas a lo largo de la anualidad de seguro.

S.A. = Importe de la suma de Siniestros Abonados al Asegurado.

S.R. = Importe de la suma de Siniestros Reservados por la Aseguradora.

De resultar el cálculo de dicha Participación en Beneficios positivo a favor de METRO, el importe correspondiente será abonado al Asegurado una vez concluida la anualidad, en el plazo comprendido

desde el cierre de cuentas anuales del ejercicio 2021 y máximo ocho meses de la conclusión de la anualidad, mediante la emisión del correspondiente suplemento y recibo de extorno de prima, y siempre que METRO hubiese abonado toda la prima que proceda de la anualidad.

4 CARACTERÍSTICAS DEL CONCURSO

1. En la presentación de las ofertas de los seguros para las distintas pólizas, se acepta la participación de una, dos o más Aseguradoras, pudiendo adoptar las pólizas la estructura de capas o coaseguro.

PARA AMBOS LOTES:

Para las pólizas aseguradas por una única compañía aseguradora, ésta tendrá que contar con una ratio de solidez financiera ("financial strength rating") emitida por alguna de las siguientes agencias de calificación: Moody's, Standar & Poor's, AM. Best, Fitch, o equivalente, al menos de:

- "A" o superior según Standard & Poor's o Fitch
- "A-" o superior según A.M. Best
- "A3" o superior Moody's

En el caso de que en una misma póliza participen varias Compañías Aseguradoras en modalidad de coaseguro o capas, el 60% del riesgo de dicha póliza será soportado obligatoriamente por aseguradoras que deberán acreditar su solidez financiera con la misma calificación que se señala en el epígrafe anterior para las primeras capas si la póliza es estructurada en capas o la aseguradora abridora y siguientes si la póliza se estructura en coaseguro. Se permitirá que únicamente el 40% del riesgo restante, esto es, el resto de capas o aseguradoras en coaseguro, podrá ser asumido para esa póliza por aseguradoras que acrediten una ratio de solidez financiera ("financial strength rating") emitida por alguna de las siguientes agencias de calificación: Moody's, Standar & Poor's, AM. Best, Fitch, o equivalente, al menos de:

- "BBB" o superior según Standard & Poor's o Fitch
- "B++" o superior según A.M. Best
- "Baa1" o superior Moody's

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.

2. El tomador de todas las pólizas de seguros objeto de este concurso es Metro de Madrid, S.A., N.I.F.: 28001352.
3. **Para cada uno de los lotes definidos en el apartado 3 y de manera independiente:**
 - a. En virtud de la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados, la correduría presentará la oferta completa y global de las pólizas del Programa Asegurador de METRO incluidas en cada uno de dichos lotes.

- b. La adjudicación del contrato de Servicios de Mediación y Asesoramiento en la Contratación de sus Seguros se hará, para cada uno de los lotes de forma independiente, a la que presente la **mejor oferta calidad-precio global** según lo descrito en el apartado 8 del PCP, con el cumplimiento de los mínimos indicados en los ANEXOS 1.1, 1.6 y 2.1 que se adjuntan al expediente de esta licitación.

Los criterios cualitativos de valoración de las ofertas técnicas para cada uno de los Lotes son los siguientes:

LOTE 1:

- **CL1.A: Porcentaje de Participación de beneficios para la póliza de RESPONSABILIDAD CIVIL GENERAL (RCG), para la siniestralidad comprendida entre 0% y 25%.**

Las empresas licitadoras deberán proponer en su oferta técnica el valor del porcentaje a aplicar en la fórmula estipulada en el apartado 3.1 de este PPT para la Participación en Beneficios para la siniestralidad comprendida entre 0% y 25% en la póliza de RCG

- **CL1.B: Porcentaje de Participación de beneficios para la póliza de RESPONSABILIDAD CIVIL GENERAL (RCG), para la siniestralidad comprendida entre 25,01% y 50%.**

Las empresas licitadoras deberán proponer en su oferta técnica el valor del porcentaje a aplicar en la fórmula estipulada en el apartado 3.1 de este PPT para la Participación en Beneficios para la siniestralidad comprendida entre 25,1% y 50% en la póliza de RCG

- **CL1.C: Plazo (días naturales) entrega informes resumen anuales de la siniestralidad asociada a las pólizas intervenidas en el LOTE 1.**
- **CL1.D: Límite por siniestro propuesto para la póliza de SAV para cobertura de Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización en el extranjero.**

El límite propuesto en la póliza SAV, para los Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización en el extranjero, por las empresas licitadoras en sus ofertas deberá ser igual o superior al límite estipulado para este concepto en la ficha de características específicas de la póliza de SAV descritas en el documento ANEXO 1.1.

LOTE 2:

- **CL2.A: Porcentaje de Participación de beneficios en las pólizas de TODO RIESGO DAÑOS MATERIALES DE LOS BIENES EXPLOTADOS POR METRO (TRDM) y TODO RIESGO DE DAÑOS MATERIALES DEL PARQUE DE MATERIAL MÓVIL (TRDM-MM) para la siniestralidad comprendida entre 0% y 25%.**

El porcentaje propuesto por las empresas licitadoras en sus ofertas deberá ser igual o superior al porcentaje de participación de beneficios estipulado en el apartado 3.2 de este PPT.

- **CL2.B: Porcentaje de Participación de beneficios en las pólizas de TODO RIESGO DAÑOS MATERIALES DE LOS BIENES EXPLOTADOS POR METRO (TRDM) y TODO RIESGO DE DAÑOS MATERIALES DEL PARQUE DE MATERIAL MÓVIL DE METRO Y DGCI (TRDM-MM) para la siniestralidad comprendida entre 25,01% y 50%.**

El porcentaje propuesto por las empresas licitadoras en sus ofertas deberá ser igual o superior al porcentaje de participación de beneficios estipulado en las fichas de características específicas de las pólizas de TRDM y TRDM-MM en el apartado 3.2 de este PPT.

- **CL2.C: Plazo (días naturales) entrega informe resumen anual de la siniestralidad asociada a las pólizas intervenidas en el LOTE 2.**

- c. Los contratos derivados de este concurso, tanto los de aseguramiento como de corredurías, tendrán un periodo de vigencia de un año.

El inicio de la vigencia del contrato de mediación, así como el periodo de cobertura de cada una de las pólizas no darán nunca comienzo antes de las 00:00 horas del día 01 de enero de 2021.

- d. El precio de los contratos de seguro lo constituirán las primas anuales correspondientes, cuyo desglose en Prima Neta, Impuestos, Recargos, Arbitrios, Consorcio, etc., y Prima Total resultante de la suma de los conceptos anteriores, se reflejará de forma separada y con claridad en todas las pólizas y suplementos, así como, en su caso, y dentro del apartado que corresponda en las condiciones de las mismas, la Tasa (en tanto por mil o porcentaje) a aplicar para el cálculo de la prima definitiva, además del concepto al que se aplicará dicha tasa, como base de cálculo de la Prima Neta, y que se utilizarán en las sucesivas regularizaciones de primas.

- e. Respecto al **incremento de la siniestralidad**, de conformidad con lo que se establece en el apartado 5.2. d) de este PPT “Gestión y tratamiento de la siniestralidad”, no existe límite para el incremento de precio por este concepto y se ajustará en la anualidad posterior.

Igualmente, y de producirse alguna **disminución en el capital del riesgo** transferido, el mismo deberá suponer una disminución en el precio total de las pólizas afectadas.

- f. El valor total de la oferta para cada uno de los lotes resultará de la suma de las primas anuales propuestas en la oferta por los licitadores para cada una de las pólizas que lo componen más un importe anual fijo establecido por lote como remuneración por los servicios de gestión de la siniestralidad asociada a cada lote (honorarios correduría).

- g. El abono de las primas de regularización de cada una de las pólizas se efectuará a la recepción de los suplementos correspondientes, una vez verificados y visados por METRO.

El importe establecido como remuneración por los servicios de gestión de la siniestralidad asociada a las pólizas que componen cada uno de los lotes, se abonará mensualmente según la cuota establecida para cada Lote y previa presentación de factura válida a mes vencido.

5 FUNCIONES Y OBLIGACIONES DE LA CORREDURÍA

De manera genérica, la empresa que resulte adjudicataria 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 MEDIADOR, en el cumplimiento del Contrato, serán las que competen a las Corredurías de Seguros de acuerdo con lo establecido en la Ley 26/2006, de 17 de julio, reguladora de la actividad de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados.
2. Además de lo anterior, el MEDIADOR prestará, bajo el control de la Dirección de METRO, entre otros, los siguientes servicios:

a. Análisis de Riesgos:

- Identificación y análisis de los riesgos que pudieran afectar a METRO.
- Evaluar la incidencia que, sobre el patrimonio, intereses y responsabilidades de METRO, podrían tener los riesgos anteriormente identificados.
- Proponer las soluciones más adecuadas para la minimización y control de los diferentes riesgos y cuantificación económica de los mismos y de las soluciones propuestas.
- Asesoramiento en la determinación e implantación de políticas de gerencia de riesgos, discriminando aquellos que puedan abordarse con medidas de prevención y autoseguro de aquellos que requieran políticas de seguro externo, y programación de dicha política.

b. Propuestas de aseguramiento y asistencia en su contratación:

- Colaboración en la evaluación de necesidades de seguros de METRO, asesorando a ésta sobre las condiciones del contrato o contratos de seguros que conviene suscribir, en función del análisis de los riesgos a los que se expone METRO, elaborando a tal fin los informes correspondientes.
- Colaboración en el diseño del Plan de Seguros más adecuado para METRO sobre la base de los resultados de la evaluación de necesidades efectuada, así como en la determinación de las condiciones y coberturas de las pólizas.
- Colaboración para la contratación de las pólizas de seguros o seguros objeto de mediación, mediante el oportuno concurso de Compañías de Seguros que, en su caso, se convoque, así como en la selección de las mismas.
- Asesoramiento en la determinación de las sumas aseguradas de los activos, como función preparatoria a la contratación, prórroga o modificación de las pólizas de seguros.
- Obtención de acuerdos entre las distintas Compañías en su caso de contratación de pólizas en régimen de coaseguro, estableciendo normas de comunicación y funcionamiento entre las mismas.

- Analizar las diferentes alternativas del mercado asegurador, manteniendo informada de las mismas a la Dirección de los Servicios, de METRO, en la forma y plazos que se establezcan al efecto.
- Proponer la contratación de nuevos seguros cuando sea necesario en función de las necesidades de METRO.
- Informar a METRO sobre las condiciones de los contratos que vaya a suscribir y velar por la concurrencia de los requisitos que han de reunir las pólizas para su mejor eficacia, rentabilidad y plenitud de efectos. El MEDIADOR será responsable ante METRO de las deficiencias o imperfecciones que reduzcan o anulen los efectos de la póliza concertada con su intervención.

c. Obligaciones en relación con los seguros concertados con la intermediación del MEDIADOR:

- 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.
- Detalle de la relación de suplementos de altas, bajas y modificaciones con los costes correspondientes, con frecuencia trimestral como mínimo.
- 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.
- Adecuación de los contratos de seguros a la normativa aplicable que vaya promulgándose.
- Actualización de los capitales y bienes asegurados en las pólizas, cuando se produzcan modificaciones en los mismos, de acuerdo con las instrucciones de METRO. Regularización de primas como consecuencia de las actualizaciones.
- Administración de los contratos de seguro en vigor, informando de cara a las decisiones a adoptar para su adaptación a las condiciones del mercado y a la evolución experimentada por la siniestralidad.
- Cualquier otro servicio que, relacionado con el objeto del contrato de mediación, en lo relativo a las pólizas de seguros concertadas, proceda prestar.

d. Gestión de siniestros y tratamiento de la siniestralidad:

- Gestión y tramitación integral de los siniestros bajo franquicia de las pólizas correspondientes, recabando a través de METRO la información que sea precisa en relación con los perjudicados o accidentados y las circunstancias de los accidentes o incidencias; valoración de los siniestros, tanto en lo correspondiente a los daños personales como materiales, con los medios adecuados para ello, resolución, y previa autorización por parte de METRO, en su caso, pago y liquidación de los mismos, aportando a METRO la documentación de los expedientes, así como la información sobre los mismos que con carácter sistemático o puntual le solicite.

- Asistencia y mediación en la gestión y tramitación de los siniestros por encima de la franquicia establecida, así como en los casos de las pólizas en que no exista. 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 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.
- Presentación a METRO con frecuencia, al menos, trimestral de los datos referentes a los siniestros declarados, cerrados y pendientes del periodo en cuestión, con especificación de sus diferentes situaciones, así como cualquier modificación que pudiera haber en los mismos.
- De producirse una siniestralidad que implique un incremento del precio de la póliza, el importe de la prima correspondiente a la anualidad posterior se ajustará de acuerdo a dicha siniestralidad.
- La ratio de siniestralidad, se calculará en base a los siniestros pagados más reservas para siniestros pendientes y variaciones de reservas de años anteriores comprendidas en la anualidad objeto del cálculo de la ratio de siniestralidad.

e. Elaboración de diversos informes:

- Entrega a METRO de los **informes resumen anual** solicitados para cada uno de los dos 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 el punto 3.1 y 3.2 de este PPT.
- Realización de **informes periódicos, de carácter mensual/trimestral**, según lo indicado en los apartados 3.1 y 3.2 de este PPT.
- Elaboración de estudios o estadísticas sobre siniestralidad (identificación, análisis y materialización de riesgos), como función preparatoria a la contratación, prórroga o modificación de las pólizas de seguros.
- 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, así como objetivos de contratación y condiciones en que se propone realizarla, recomendaciones y sugerencias.

f. 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.
- 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 7 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.

g. Propuestas:

- Proposición y negociación, en su caso, de acuerdos de larga duración con las Compañías de Seguros.
- Estudios y propuesta, en su caso, de las distintas soluciones alternativas a los seguros, conocidos como ART (Alternative Risk Transfer, es decir, Financiación o Transferencia Alternativa de Riesgos), en los casos en que procedan y en la forma y medida que resultaran convenientes.

6 OBLIGACIONES CONTRACTUALES DE LAS ASEGURADORAS.

Para la realización de los servicios y prestaciones objeto de este contrato, se establecen las siguientes obligaciones para las partes:

1. Cuando proceda, emitirá los Certificados 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.
2. Expedirá 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.
3. 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.
4. Gestionar con la máxima diligencia los siniestros, llegando a la resolución de los mismos, 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.

5. Mantener 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.
6. Facilitar información sobre la actuación de los peritos o profesionales que intervengan en la resolución de los siniestros, garantizando el correcto proceder de los mismos.
7. Gestionar o continuar con la gestión de los siniestros ocurridos durante la vigencia de las pólizas, resolverlos y satisfacer finalmente la indemnización correspondiente, aún después de extinguido el contrato de seguro correspondiente.
8. METRO efectuará el pago de las primas, en la forma establecida, que se comunicará a la ASEGURADORA, en los plazos legales establecidos para ello, debiendo recibir en todo caso la documentación correspondiente para proceder a la liquidación de las mismas.

Dada la importancia que puede tener un siniestro Consorciable, en las pólizas que aplique, la/s Aseguradora/s estarán obligadas a abonar el recargo correspondiente al Consorcio de Compensación de Seguros, en los 30 días siguientes a la fecha de renovación de las primas, incluso en el caso de que la prima no haya sido abonada todavía por METRO.

9. METRO 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 del riesgo, en los plazos que se habiliten para ello.
10. METRO transmitirá a la ASEGURADORA los datos de carácter económico, etc. sobre cuya base se determinen, en su caso, los importes definitivos de prima de las pólizas, en los plazos que se establezcan o, en cualquier caso, cuando puedan ser conocidos oficialmente y con exactitud, para regularizar dichos importes.
11. 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.
12. La ASEGURADORA 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.
13. 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.
14. En caso de darse lugar a cualquier causa de resolución, METRO podrá rescindir la póliza en cualquier momento, y la ASEGURADORA devolverá la parte proporcional de prima no consumida, correspondiente con el periodo restante desde la fecha de rescisión, hasta el vencimiento de la anualidad del seguro.

15. Entrega a Metro de Madrid de toda la documentación relativa a visitas de ingeniería de riesgos efectuadas en las instalaciones en el plazo de tres meses desde la realización de la visita, así como de documentación pericial, una vez finalizado el informe, relativa a siniestros amparados en las pólizas recogidas en esta licitación.

7 NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

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 5.

Los indicadores de seguimiento de la calidad de servicio, de aplicación a los dos lotes que integran el Programa de Aseguramiento de Metro de Madrid, serán por tanto los siguientes:

- **IM: Plazo entrega informe mensual**, máximo 7 días naturales mes vencido (únicamente LOTE 1).
- **IT: Plazo entrega informe trimestral**, máximo 15 días naturales trimestre vencido.
- **IA: Plazo de entrega informe resumen anual**, máximo plazo propuesto por la correduría contratista en su oferta.
- **IE: Plazo para remitir información solicitada por METRO en relación con un expediente concreto**, máximo 7 días naturales desde la fecha de solicitud.
- **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 10 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.

8 PRESENTACIÓN DE OFERTAS

8.1 PRESENTACIÓN DE OFERTA TÉCNICA

La **oferta técnica** a presentar por las empresas licitadoras que opten al **LOTE 1 RIESGOS RELATIVOS A LA RESPONSABILIDAD CIVIL, ACCIDENTES Y PREVISIÓN SOCIAL Y SERVICIOS DE GESTIÓN ASOCIADOS** deberá contener como mínimo la siguiente documentación:

- **Archivo RFP (*Request For Proposal*) correctamente cumplimentado.** En este archivo se deberá indicar los valores propuestos por la empresa licitadora para cada uno de los criterios cualitativos de valoración técnica establecidos para cada Lote, además de, para cada una de las pólizas, la/s Compañía/s Aseguradora/s propuestas y si se opta, o no, por una estructura de capas o coaseguro.

Si alguno de los campos de información solicitados en los archivos RFP de cada Lote específico no fuera completado o se completara indebidamente la oferta técnica se considerará incompleta y por tanto será excluida del procedimiento.

La **oferta técnica** a presentar por las empresas licitadoras que opten al **LOTE 2 RIESGOS RELATIVOS A DAÑOS PATRIMONIALES Y AUTOMÓVILES Y SERVICIOS DE GESTIÓN ASOCIADOS** deberá contener como mínimo la siguiente documentación:

- **Archivo RFP (*Request For Proposal*) correctamente cumplimentado.** En este archivo se deberá indicar los valores propuestos por la empresa licitadora para cada uno de los criterios cualitativos de valoración técnica establecidos para cada Lote, además de, para cada una de las pólizas, la/s Compañía/s Aseguradora/s propuestas y si se opta, o no, por una estructura de capas o coaseguro.

Si alguno de los campos de información solicitados en los archivos RFP de cada Lote específico no fuera completado o se completara indebidamente la oferta técnica se considerará incompleta y por tanto será excluida del procedimiento.

8.2 PRESENTACIÓN DE OFERTA ECONÓMICA

Para la **presentación de la Oferta Económica** de cada uno de los lotes las empresas licitadoras deberán presentar lo siguiente:

- El fichero **RFQ_Oferta Económica** específico del Lote objeto de la oferta que se adjunta a la presente licitación correctamente cumplimentado. Dicho fichero se encuentra protegido salvo en los campos que se deben de cumplimentar:
 - Nombre de la empresa licitadora.
 - Y para cada póliza integrante del Lote:
 - Importe Prima Neta (€), según el cálculo detallado en el documento acreditativo de cálculo
 - Impuestos IPS
 - Otros Impuestos y recargos
 - Prima del Consorcio de Seguros (CCS), si aplica.

En dicho fichero se calculará automáticamente para cada póliza el valor de la prima total como sumatorio de los conceptos anteriores, resultando el importe total anual primas de Lote concreto la suma de las primas totales de cada póliza.

Al importe total anual primas ofertado en cada Lote se le añadirá una cantidad fija, que dará cobertura a la remuneración anual por los servicios de gestión de la siniestralidad asociados a cada uno de los lotes (Honorarios correduría):

LOTE 1: 54.000€/año - 4.500 €/mes

LOTE 2: 30.000€/año – 2.500 €/mes

El valor total de la oferta para cada lote será la cantidad resultante de la suma del importe total anual primas y la cantidad fija de Honorarios de la correduría para cada lote de esta licitación.

- Un **documento acreditativo del cálculo de los importes de las primas netas**, en formato pdf y firmado electrónicamente, en el que se detalle el cálculo de la prima neta para cada una de las pólizas que integran el Lote concreto objeto de la oferta, y en el que se **debe especificar para cada una de las pólizas en la que sea de aplicación la/s tasa/s, indicando expresamente el valor de dicha/s tasa/s y el concepto que representa.**

Las empresas licitadoras deben tener en cuenta, para la cotización y el cálculo de las primas netas de cada una de las pólizas en la que sea de aplicación lo siguiente:

LOTE 1: RIESGOS RELATIVOS A RESPONSABILIDAD CIVIL, ACCIDENTES, PREVISIÓN SOCIAL Y SERVICIOS DE GESTIÓN DE SINIESTRALIDAD ASOCIADOS	
Número total de viajeros estimado a 31.12.2021	580.000.000
Número total de acciones / voluntarios estimada	10/300
Número total estimado de alumnos/ duración media de cursos	300 /2,6 meses
Número total estimado de vehículos en flota a 31.12.2021	165 (16 vehículos en propiedad y 149 vehículos en renting)
LOTE 2: RIESGOS RELATIVOS A DAÑOS PATRIMONIALES PROPIOS Y AUTOMÓVILES Y SERVICIOS DE GESTIÓN DE SINIESTRALIDAD ASOCIADOS	
VALOR CAPITAL ASEGURADO TRDM	Según información contenida en los documentos ANEXO 2.2 y 2.3
VALOR CAPITAL ASEGURADO TRDM-MM	Según información contenida en los documentos ANEXO 2.2 y 2.3
Número total vehículos flota de vehículos automóviles a 31.12.2020	15 vehículos en propiedad