



CONTESTACIÓN A CONSULTAS DE LA LICITACIÓN 6012000254 – SERVICIO EXTERNO DE GESTIÓN DE UN BUZÓN DE DENUNCIAS

Consulta 1:

En el apartado 1 del pliego de prescripciones técnicas se indica que Metro de Madrid ya cuenta con un canal de denuncias en funcionamiento. ¿Cuál ha sido el volumen de consultas y denuncias recibidas en el canal en los dos últimos años?

Respuesta 1:

En relación a su consulta, informarles de que el volumen de consultas/denuncias recibidas no ha superado la cifra de cinco denuncias anuales. Sin embargo, este volumen no es indicativo del uso que el nuevo Buzón vaya a tener en el futuro ya que, tal y como se indica en el Pliego de Prescripciones Técnicas, se ampliará el alcance más allá del ámbito del compliance penal, haciéndolo extensivo a cuestiones relacionadas con el Código Ético de Metro de Madrid. De la misma manera, se pondrá en marcha una campaña de formación en compliance que incluye la promoción del uso del Buzón de Denuncias, que previsiblemente redundará en un mayor uso de la herramienta.

Consulta 2:

En el apartado 3.2.1 del pliego de prescripciones técnicas, apartado "b.- Gestión e investigación preliminar de las denuncias" se establece una fase de investigación preliminar de los hechos comunicados que debe ser desarrollada por el prestatario. ¿El alcance de la investigación se limita a la información que se puede obtener del denunciante, o es necesario incluir en el proceso el acceso a información de los procesos y estructura de Metro de Madrid?

Respuesta 2:

En relación a su consulta, informarles de que tal y como se describe en el Pliego de Prescripciones Técnicas, la gestión e investigación preliminar de las denuncias consiste en:

- Recepción de la denuncia: Tras la recepción de la comunicación en la plataforma correspondiente se procederá a la confirmación de recepción al solicitante y apertura del expediente (asignación de códigos de seguimiento, anonimización inicial, etc.).
- Análisis inicial: Analizará el contenido de la comunicación para clasificarla como:
 - Denuncia compatible con el alcance del Buzón de Denuncias de Metro de Madrid.
 - Consulta compatible con el alcance del Buzón de Denuncias de Metro de Madrid.
 - Comunicación no relativa al alcance del Buzón de Denuncias de Metro de Madrid.

Si la comunicación se clasifica en el tercer supuesto, deberá comunicarse motivadamente al denunciante, en caso contrario sería necesaria una investigación preliminar.



- Investigación preliminar: Que supone un análisis más pormenorizado de los hechos comunicados. Puede ser necesario ponerse en contacto con el comunicante para aclarar algún punto de la denuncia o ampliar la información, acciones que se consideran incluidas en dicha fase y que serán desarrolladas por el prestatario del servicio.
- Reporte al Área de Cumplimiento Normativo y Transparencia del proceso de investigación preliminar y de los resultados. A la luz de los mismos, se realizarán las propuestas oportunas que quedarán plasmadas en un informe.

Así pues, esta fase no constituye una investigación como tal, sino una fase preliminar de aclaración de los hechos comunicados por el denunciante y de recabar los datos adicionales que puedan ser necesarios para tener una descripción lo suficientemente clara y detallada como para poder iniciar la investigación interna (si procede) propiamente dicha.

En términos generales, esta fase no requiere acceder a información ni a procesos internos de Metro de Madrid. Es posible que, en casos muy puntuales, y debido a los propios hechos que el denunciante describa, el prestatario del servicio requiera alguna explicación puntual de los procesos a los que se esté refiriendo el comunicante. En esos casos se solicitará información al Área de Cumplimiento Normativo y Transparencia, que enviará la información que sea necesaria para poder completar esta fase preliminar.

Consulta 3:

En el apartado 3.2.1 del pliego de prescripciones técnicas, apartado "e.- servicio multicanal" se establece que en caso de que se admita la posibilidad de recibir comunicaciones por medios no exclusivamente telemáticos, estas deberán registrarse en la plataforma de gestión de denuncias y en este caso se enviará al denunciante un acta de su declaración que deberá confirmar y devolver firmada. ¿Se ha identificado como necesario enviar el acta cuando el denunciante no se ha identificado y presenta la denuncia de forma anónima?

Respuesta 3:

En relación a su consulta, informarles de que una denuncia puede ser anónima y no por ello carecer de información de contacto con el comunicante (correo electrónico no identificativo, número de teléfono, etc). Si se dispone de dicha información de contacto, existirá siempre una vía de comunicación mediante la cual enviar el acta y acordar con el comunicante, al menos, el contenido de la misma.

No obstante, tal y como se indica en el apartado "3.2.1 Bloque 1: Requisitos del servicio de gestión de comunicaciones":

"el denunciante tendrá que ser advertido de que, si opta por la opción del anonimato, la gestión de su denuncia será mucho más complicada, e incluso podrá resultar inviable si tal circunstancia impide recabar datos imprescindibles para la investigación."

En Madrid, a 15 de septiembre de 2020.