

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO EXTERNO DE GESTIÓN DE UN BUZÓN DE DENUNCIAS

Febrero 2020



1.- Introducción

Tras la reforma operada por la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo por la que se modifica el Código Penal, el art. 31 bis 5 4º del C.P, dentro de los requisitos que deben cumplir los modelos de organización y gestión con que deben contar las personas jurídicas, establece *«la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención»*. Por su parte, la Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado especifica que la existencia de unos canales de denuncia de incumplimientos internos o de actividades ilícitas de la empresa es uno de los elementos clave de los modelos de prevención.

Las anteriores exigencias legales, llevaron a Metro de Madrid a poner en marcha un canal de denuncias, cuyo ámbito se limita al Compliance Penal, y que actualmente se denomina “Buzón de Denuncias”. Dicho buzón está disponible para Empleados y Contratistas de Metro de Madrid.

Sin embargo, la necesidad de reforzar la cultura de cumplimiento de la compañía, y la posibilidad de obtener capacidades de gestión adicionales, han motivado:

- La externalización del propio “Buzón de denuncias”.
- Ampliar su alcance más allá del ámbito del compliance penal, haciéndolo extensivo a cuestiones éticas relativas al Código Ético de la Compañía.

Con este fin, el presente documento establece el alcance y los requisitos exigidos para la contratación de un servicio externo de gestión del “Buzón de Denuncias”.

2.- Alcance general del servicio.

Metro de Madrid quiere poner a disposición de sus empleados y proveedores un canal de comunicación de denuncias de gestión externa. Por tanto, el “Buzón de denuncias” será gestionado por una empresa independiente y especializada que además de tramitar y analizar las denuncias, aportará su propia plataforma tecnológica personalizada y adaptada a la imagen corporativa de Metro de Madrid.

Asimismo, el servicio de gestión de denuncias externas deberá garantizar en todo el proceso la más estricta confidencialidad y salvaguardar los derechos de terceros implicados. En este sentido, será imprescindible que el denunciante conozca por un lado sus derechos y obligaciones y por otro, las consecuencias legales de formular una denuncia falsa.

De forma adicional al servicio de gestión del “Buzón de Denuncias”, Metro de Madrid quiere disponer de una ayuda especializada de apoyo consultivo al equipo de Cumplimiento Normativo

y Transparencia para el supuesto de que alguna de las denuncias presentase indicios sólidos de comisión de alguno de los posibles delitos descritos en el siguiente apartado.

Así pues, el alcance general del servicio comprende dos lotes diferenciados:

Lote 1: Servicio de gestión del “Buzón de Denuncias”.

Lote 2: Servicio de apoyo especializado en gestión de investigaciones internas.

3.- Lote 1: Servicio de gestión del “Buzón de Denuncias”.

3.1.- Alcance del contenido de la denuncia.

El contenido de las denuncias que se van a gestionar se circunscribe al llamado **Corporate Compliance**, es decir, incluye tanto denuncias relativas al **Compliance penal**, como denuncias referidas a incumplimientos del **Código Ético** de Metro de Madrid.

El **Compliance Penal** comprende cualquier comportamiento, acción o hecho que pueda constituir un incumplimiento grave y objetivo en relación con el siguiente grupo de delitos que conforme a la Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado, pueden ser cometidos por una persona jurídica:

1. Tráfico ilegal de órganos humanos (156 bis.3 del Código Penal)
2. Trata de seres humanos (177 bis.7 del Código Penal)
3. Prostitución/ explotación sexual/ corrupción de menores (189 bis del Código Penal)
4. Descubrimiento y revelación de secretos y allanamiento informático (197 quinquies del Código Penal)
5. Estafas (251 bis del Código Penal)
6. Frustración de la ejecución (258 ter del Código Penal)
7. Insolvencias punibles (261 bis del Código Penal)
8. Daños informáticos (264 quater del Código Penal)
9. Contra la propiedad intelectual e industrial, el mercado y los consumidores (288 del Código Penal)
10. Blanqueo de capitales (302.2 del Código Penal)
11. Financiación ilegal de los partidos políticos (304 bis.5 del Código Penal)
12. Contra la Hacienda Pública y contra la Seguridad Social (310 bis del Código Penal)
13. Contra los derechos de los ciudadanos extranjeros (318 bis.5 del Código Penal)
14. Urbanización, construcción o edificación no autorizables (319.4 del Código Penal)
15. Contra los recursos naturales y el medio ambiente (328 del Código Penal)
16. Relativos a las radiaciones ionizantes (343.3 del Código Penal)
17. Riesgos provocados por explosivos y otros agentes (348.3 del Código Penal)
18. Contra la salud pública (366 del Código Penal)

19. Contra la salud pública -tráfico de drogas- (369 bis del Código Penal)
20. Falsificación de moneda (386.5 del Código Penal)
21. Falsificación de tarjetas de crédito y débito y cheques de viaje (399 bis del Código Penal)
22. Cohecho (427 bis del Código Penal)
23. Tráfico de influencias (430 del Código Penal)
24. Delitos de odio y enaltecimiento (510 bis del Código Penal)
25. Financiación del terrorismo (576 del Código Penal)
26. Contrabando (art. 2.6 de la LO 12/1995, de 12 de diciembre, de represión del contrabando)

Tras la reforma operada por la L.O. 1/2019 de 20 de febrero la responsabilidad penal de las personas jurídicas se extiende a otros dos delitos:

27. Malversación de caudales públicos (art. 432 a 435 del Código Penal)
28. Terrorismo (art. 580 bis Código Penal)

A lo expuesto anteriormente hay que añadir el **incumplimiento de los principios de actuación recogidos en el Código Ético** de Metro de Madrid de la siguiente manera:

1.- Principios de actuación en el ámbito de la prestación de servicios: Comprende incumplimiento en los siguientes ámbitos:

- ✓ Calidad del servicio
- ✓ Seguridad ferroviaria
- ✓ Gestión eficiente
- ✓ Contratación responsable
- ✓ Imagen de Metro
- ✓ Conflicto de interés y actividades externas
- ✓ Regalos e invitaciones
- ✓ Prevención de la corrupción
- ✓ Protección de datos de carácter personal

2.- Principios de actuación en el ámbito de las relaciones empresa y empleado. En este caso los incumplimientos pueden estar referidos a:

- ✓ Igualdad y diversidad
- ✓ Prevención del acoso (Canalizado a través de recursos humanos)
- ✓ Conciliación laboral y derechos sindicales
- ✓ Salud y seguridad
- ✓ Procedimientos de selección promoción interna
- ✓ Uso de bienes y recursos de Metro
- ✓ Uso, protección y comunicación de la información

3.- Principios de actuación en el ámbito de la responsabilidad corporativa. Se trataría de incumplimientos relativos a:

- ✓ Cumplimiento de la política de responsabilidad corporativa
- ✓ Transparencia de la información

3.2.- Estructura de requisitos al contratista.

Para lograr la máxima claridad en la exposición de las obligaciones que recaerán en el adjudicatario de los servicios objeto de la presente, dividiremos el alcance global del Lote 1 en tres bloques diferenciados:

- Requisitos del servicio de gestión de comunicaciones.
- Requisitos de la Implantación del Buzón de Denuncias
- Requisitos de redacción de documentos.

En los apartados siguientes se desarrollan cada uno de estos bloques.

3.2.1 Bloque 1: Requisitos del servicio de gestión de comunicaciones.

1.-Requisitos del servicio

De acuerdo con el alcance señalado, el servicio de gestión de denuncias deberá cumplir con los requisitos que se describen a continuación:

a.- Confidencialidad:

El servicio deberá garantizar en todo momento la confidencialidad de las comunicaciones entre el denunciante y los gestores de la denuncia. Con respecto al equipo del Área de Cumplimiento Normativo y Transparencia, la información a la que puedan tener acceso se encontrará anonimizada durante todo el tiempo que la instrucción de la investigación lo permita, de tal forma que, antes de ponerla en conocimiento del Área, la denuncia se disocie de los datos personales que pueda contener.

La plataforma debe poder admitir además denuncias anónimas. No obstante, 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.

b.- Gestión e investigación preliminar de las denuncias:

La gestión de la denuncia se desarrollará, al menos, en las siguientes fases:

- ✓ **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.

c.- Tratamiento diferenciado de denuncias y consultas:

Tal y como se ha descrito en la exposición del alcance de la fase denominada “análisis inicial”, se hará un tratamiento diferenciado entre denuncias y consultas. Así, entenderemos por consultas aquellas cuestiones o dudas que se planteen sobre procedimientos ligados a políticas de Cumplimiento Normativo (Regalos e Invitaciones, Conflicto de Intereses, etc.) pero no relativos a la comunicación de una situación que los contravenga.

Así, las denuncias se gestionarán por el contratista tal y como se expone en el presente pliego, mientras que las consultas se remitirán al Área de Cumplimiento Normativo y Transparencia que será el encargado de hacer las gestiones correspondientes.

d.- Adaptado a la legislación vigente:

El servicio se prestará con estricta observancia a la legislación vigente sobre protección de datos personales y sobre protección de las personas que denuncien sobre infracciones. A estos efectos serán de aplicación, al menos, los requerimientos recogidos en:

- Reglamento General de Protección de Datos Personales de la UE
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales.
- Directiva del Parlamento europeo relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.

e.- Servicio multicanal:

El buzón de denuncias deberá estar disponible a través de los canales que se establecen en las normas aplicables. En el caso en el que, en cumplimiento de las mismas, se admita la posibilidad de recibir comunicaciones por medios no exclusivamente telemáticos, éstos deberán registrarse en la plataforma de gestión de denuncias. En este caso se enviará al denunciante un acta de su declaración que deberá confirmar y devolver firmada.

f.- Reporte continuo:

Una vez puesto en marcha el servicio, la empresa deberá elaborar Informes periódicos en el que consten al menos el número de denuncias recibidas, su tratamiento, el estado de las mismas, los accesos totales al portal, etc.

2.- Requisitos de la plataforma de gestión de denuncias

a.- Idioma

La plataforma se configurará exclusivamente en español.

b.-Comunicación bidireccional:

Todas las comunicaciones entre el gestor de la denuncia y el denunciante se harán a través del Buzón de Denuncias. Si el denunciante hubiese escogido otro canal de comunicación, toda la información deberá quedar registrada en la plataforma. También a través de la plataforma se mantendrá informado al denunciante.

c.- Trazabilidad del proceso

La plataforma de gestión de denuncias deberá garantizar la trazabilidad de todo el procedimiento desde la recepción de las denuncias y la apertura del oportuno expediente, hasta el registro de las comunicaciones con el denunciante y, en su caso, la custodia de la documentación aportada por éste. Todo el proceso deberá quedar debidamente documentado y evidenciado.

d.- Disponibilidad de la plataforma y gestión de incidencias.

Se requiere una alta disponibilidad de la plataforma de manera que pueda accederse a ella 24 h al día, los 365 días del año. Asimismo, la gestión de las incidencias que impidan la presentación de denuncias deberá ser resulta en un plazo máximo de 48 horas.

e.- Personalizable

La plataforma deberá estar adaptada a la imagen corporativa de Metro de Madrid (colores corporativos, logotipo, etc.). De la misma manera, el formulario deberá adecuarse a los campos requeridos de tal forma que el denunciante pueda seleccionar, bien entre los posibles delitos o bien entre las posibles infracciones de los principios de actuación éticos recogidos en el apartado 3.1 de este pliego. También estará personalizada la URL.

3.2.2.- Bloque 2: Requisitos de la Implantación del Buzón de Denuncias

La empresa adjudicataria partirá de su plataforma tecnológica y procedimientos estándar para la gestión del servicio, pero deberá acoplarlos a los requerimientos incluidos en el punto 3.2.1. del presente documento. Estas acciones de “personalización” se desarrollarán dentro de lo que denominaremos “Implantación del Buzón de denuncias”.

La fase de implantación del “Buzón de denuncias” en ningún caso tendrá una duración superior a 8 semanas a contar desde la celebración de la reunión de lanzamiento del proyecto. Dado que el proyecto tiene carácter plurianual, debe subrayarse que esta fase no es repetitiva, sino que tendrá lugar únicamente una vez durante el primer año de contrato.

En este bloque quedarán incluido las potenciales modificaciones, de bajo nivel, que durante la duración del contrato pudieran identificarse como necesarias, que en ningún caso supondrán un incremento de importe.

3.2.3.- Bloque 3: Requisitos de redacción de documentos

Durante la fase de implantación del Buzón de denuncias, y por tanto dentro del plazo de 8 semanas citado en el punto anterior, la empresa adjudicataria del servicio deberá redactar:

- ✓ Protocolo de uso del Buzón de Denuncias: En este documento quedará plasmada la operativa de todo el ciclo de gestión de las comunicaciones recibidas: desde su recepción en el buzón de denuncias hasta la conclusión de la investigación que pudiera derivarse. La empresa contratista redactará el protocolo en su integridad, recibiendo para ello, por parte de Metro, la información necesaria de la parte que no entre en su gestión directa.
- ✓ Documento donde se describen los derechos y obligaciones del denunciante y las consecuencias legales de formular denuncias falsas.

En este bloque quedarán incluido las potenciales modificaciones, de bajo nivel, que durante la duración del contrato pudieran sufrir las sistemáticas y circunstancias recogidas en ambos documentos.

4.- Lote 2: Servicio de apoyo en gestión de investigaciones internas.

Metro de Madrid, como servicio adicional, requiere la posibilidad de contar con apoyo especializado en la gestión de las investigaciones internas que puedan derivarse dentro de la sistemática del “Buzón de Denuncias”.

Este apoyo se referirá únicamente a denuncias compatibles con el alcance correspondiente a Compliance Penal, y se basará en las siguientes pautas:

- a) Será un servicio adicional, donde únicamente se abonarán las horas efectivamente realizadas, a demanda de Metro de Madrid.
- b) En caso de ser necesario, Metro de Madrid contactará con el contratista, comunicando el tipo de delito al que afecta la investigación para la que se requiere apoyo. El contratista, partiendo de esa información, designará un recurso en un tiempo máximo de tres días laborables.
- c) El recurso, designado por parte del contratista, contará con al menos 5 años de experiencia en la gestión de investigaciones internas de la tipología específica para la cual se es requerido (índole económico, tributario, informático, etc.)
- d) Dicho recurso trabajará dando apoyo consultivo al equipo de Metro de Madrid para la gestión de la investigación específica que motive su participación. No se requiere, por tanto, que el recurso realice la investigación de forma ni exhaustiva ni por su cuenta en exclusiva, sino que será un mero apoyo especializado al equipo de Metro de Madrid.
- e) Como máximo, este servicio podrá llegar a suponer 25 horas/año de apoyo máximo especializado.
- f) El contratista presentará presupuesto en forma de coste/hora de dicho servicio, con un máximo de 2.500€/año

5.- Contenido de la oferta técnica.

5.1.- Lote 1

Las empresas que presenta oferta al Lote 1, tendrán que reflejar en la Memoria técnica los siguientes apartados:

- a) Plan de implantación
- b) Descripción del servicio
- c) Descripción de la plataforma informática

a) Plan de implantación.

A la hora de describir el plan de implantación habrá de tenerse en cuenta lo establecido tanto en el punto 3.2.2. “Bloque 2: Requisitos de la Implantación del Buzón de Denuncias” como en el punto 3.2.3. “Bloque 3: Requisitos de redacción de documentos”.

El plan de implantación deberá incluir:

- Descripción de todas las tareas necesarias para la implantación del “Buzón de Denuncias”.
- Cronograma: Duración de cada una de las tareas teniendo en cuenta que en ningún caso la fase de implantación del proyecto superará las ocho semanas establecidas como plazo máximo.

b) Descripción del servicio.

Se incluirán todos los aspectos que sean necesarios para la prestación del servicio de gestión del “Buzón de Denuncias”. Habrá que tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Será imprescindible describir la forma en que se dará respuesta a todos los “Requisitos del servicio “incluidos en el punto 3.2.1 “Bloque 1: Requisitos del servicio de gestión de comunicaciones”.
- Es especialmente relevante la descripción pormenorizada de la “Gestión e investigación preliminar de las denuncias” (apartado b), de manera que se deberá explicar con detalle todo el ciclo de gestión e investigación preliminar desde que se recibe la denuncia o consulta hasta su cierre reportando al Área de Cumplimiento Normativo y Transparencia.
- Se indicarán también los recursos con los que se cuenta para la prestación del servicio y la dedicación a este fin.
- Se incluirán modelos de informes a remitir desde el gestor de la plataforma a Metro de Madrid.

5.2.- Lote 2

Las empresas que presenta oferta al Lote 2, tendrán que:

- Describir la metodología de trabajo para prestar el servicio de apoyo a la investigación descrito en el apartado 4.
- Indicar los recursos con los que se cuenta para la prestación del servicio.