

---

# Reglamento de funcionamiento del Buzón de Denuncias



Abril de 2023



Tiro de Molina



# 1

## INTRODUCCIÓN

El presente documento establece las pautas de funcionamiento del canal de comunicación de denuncias “Buzón de Denuncias”, creado para que tanto los empleados de Metro de Madrid, S.A, como sus proveedores, puedan dar a conocer e informar sobre posibles indicios o incidentes que puedan suponer la comisión de un delito que Metro de Madrid deba tener en cuenta tras la reforma del artículo 31 bis del Código Penal.

Además, como novedad, a partir de ahora este Buzón de Denuncias permitirá a empleados y proveedores dar a conocer no solo la comisión de delitos, sino también el incumplimiento de los principios de actuación recogidos en el Código Ético de la compañía, o las dudas que puedan surgir en la aplicación de las normas y procedimientos internos relacionados con el Cumplimiento Normativo.

Teniendo en cuenta que Metro de Madrid basa su acción en una sólida cultura ética y de cumplimiento normativo, la empresa ha querido ampliar el alcance de su Buzón de Denuncias, no quedándose solo en la comisión de posibles delitos, y abriéndolo por tanto a posibles situaciones que no cumplan con los planteamientos éticos fundamentales para la compañía. Además, al mismo tiempo, refuerza la confidencialidad de su Buzón de Denuncias, su disponibilidad, agilidad y posibilidad de obtener capacidades de gestión adicionales.

La implementación del Buzón de Denuncias da cumplimiento a lo dispuesto tanto en el artículo 31 bis 5 4º del Código Penal español, como lo dispuesto en la Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado en lo relativo a la existencia de canales de denuncia en la compañía como elemento clave del modelo de prevención, y será gestionado por un tercero bajo la supervisión del Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia.

Asimismo, permite también cumplir con los requerimientos recogidos en

la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. Así pues, el Buzón de Denuncias constituye el principal canal interno de comunicaciones del Sistema Interno de Información del Metro de Madrid tal y como lo define la Ley 2/2023. En este sentido, Metro de Madrid cuenta con una política que enuncia los principios generales en materia de Sistemas interno de información y defensa del informante.

# 2

## OBJETO DEL REGLAMENTO

El presente Reglamento regula el funcionamiento del Buzón de Denuncias, así como las garantías, términos y condiciones de su uso por parte de los denunciantes, tanto empleados de Metro como proveedores.

Para tipologías de denuncias específicas, Metro de Madrid podrá definir protocolos específicos que complementen al actual, y/o regulen situaciones concretas relevantes para la tipología en cuestión. En esos casos, prevalecerá lo dispuesto en el reglamento específico. A fecha de la presente, los reglamentos específicos son:

- Reporte confidencial (Puesto de Mando de Trenes)
- Protocolo Acoso Sexual y por razón de Sexo
- Protocolo Acoso Orientación Sexual y Expresión de Género
- Protocolo Acoso moral, laboral o mobbing

Quedan excluidas del presente Reglamento las quejas comerciales de tipo general o cuestiones personales relacionadas con reclamaciones sobre la situación del empleo de algún trabajador o persona relacionada con Metro de Madrid.

# 3

## NORMATIVA DE REFERENCIA

El funcionamiento del Buzón de Denuncias se regirá en todo momento por la legislación vigente y, más concretamente, en lo recogido 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.



# 4

## ÁMBITO DE APLICACIÓN

- Directiva del Parlamento Europeo relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.
- Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo por la que se modifica el Código Penal.
- Ley 2/2023 de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción

El Buzón de Denuncias es un canal de comunicación abierto para cualquier persona que pueda aportar información relativa a las materias que en él se tratan, es decir:

- Consultas sobre dudas que puedan surgir en la aplicación de políticas y procedimientos de Cumplimiento Normativo.
- Comunicación de indicios e incidentes de posibles actos indebidos que puedan suponer la comisión de un delito, o el incumplimiento de los principios de actuación recogidos en el Código Ético de la compañía.
- Comunicación de las infracciones recogidas en el artículo 2 de la ley 2/2023 reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción

Para una tramitación más ágil, los indicios, incidentes e irregularidades que sean comunicados a través del Buzón de Denuncias se agrupan en las siguientes categorías:

- Apropiación o uso indebido de activos: Esta categoría incluye desviación y malversación de recursos; uso indebido de otros activos y demás actos indebidos relacionados con los bienes y recursos de la empresa.
- Corrupción y fraude: Esta categoría incluye soborno; extorsión; donaciones; regalos y atenciones no permitidos; financiación a partidos políticos; tráfico de influencias; trato preferente o de favor a un contratista; celebración indebida de contratos; conflictos de interés no reportados; estafa; fraude en los estados financieros; engaño a la Hacienda Pública y/o a la Seguridad Social; contrabando.
- Abuso tecnológico: Incluye violación de datos personales; descubrimiento y revelación de secretos; acceso no autorizado a un sistema informático; destrucción, daño, deterioro o alteración de datos o sistemas informáticos; uso de software malicioso o sin licencia.
- Infracciones del Código Ético: Comprende incumplimientos en los ámbitos de calidad del servicio, seguridad ferroviaria, gestión eficiente, contratación responsable, imagen de Metro, conflictos de intereses y actividades externas, regalos e invitaciones, prevención de la corrupción, protección de datos de carácter personal. También incumplimientos en

el ámbito de las relaciones empresa y empleado (igualdad y diversidad; prevención del acoso; conciliación laboral y derechos sindicales; salud y seguridad; procedimientos de selección y promoción interna; uso de bienes y recursos de Metro; uso, protección y comunicación de la información). Y, por último, también incumplimientos en el ámbito de la responsabilidad corporativa y la transparencia.

- Reporte confidencial Puesto de Mando de Trenes: Notificación de cualquier fallo humano o técnico observado por el propio por el notificante, que pueda generar riesgos asociados a la carga mental y a la fatiga, tanto si está involucrado y/o afectado por el mismo, como si está involucrado o afectado otro personal. En ningún caso se deberán registrar agravios o quejas personales, reivindicaciones laborales y/o salariales o situaciones urgentes en tiempo real o emergencias, ya que estos tres casos disponen de sus respectivos canales.

- Acoso Sexual y por razón de Sexo.

- Acoso Orientación Sexual y Expresión de Género.

- Acoso moral, laboral o mobbing.

- Otros: Infracciones de la ley 2/2023 que se concretan en: (artículo 2 ámbito material)

- Cualquiera acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea en los términos descritos en el artículo 2 apartado a) de la ley 2/2023

- Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave. En todo caso, se entenderán comprendidas todas aquellas infracciones penales o administrativas graves o muy graves que impliquen quebranto económico para la Hacienda Pública y para la Seguridad Social.

Las personas que comuniquen o revelen estas infracciones tendrán derecho a las medidas de protección recogidas en el Título VII y le será de aplicación el régimen sancionador del Título IX.

La comunicación de estas infracciones podrá hacerse también a través del canal externo de la Autoridad Independiente de Protección al Informante (incluir enlace) (artículo 9 apartado b)

En esta categoría también se incluyen todas aquellas actuaciones que no puedan ser consideradas en alguna de las anteriores.

# 5

## ACCESOS AL BUZÓN DE DENUNCIAS

El Buzón de Denuncias estará disponible tanto para empleados como para los proveedores de Metro a través de los siguientes canales de comunicación:

- Canal online 24 horas al día, los 7 días de la semana, a través del dominio: <https://metromadrid.buzondenuncia.es>
- Canal telefónico: de 09:00 de la mañana a 18:00 de la tarde, en horario de lunes a viernes, a través del teléfono 91 001 67 67 dispuesto a tal efecto por el Gestor de Canal de Denuncias.

A través de alguno de estos canales se podrá también solicitar una reunión presencial que se celebrará en un plazo máximo de siete días desde su solicitud. La información facilitada en una reunión presencial será transcrita o grabada previo consentimiento del informante.

En el caso de recepción de las comunicaciones por medios no exclusivamente telemáticos, una vez recibida la comunicación por Metro, se enviará al Gestor del Buzón de Denuncias (el "Gestor") el cual procederá a registrar la misma en la plataforma de gestión de denuncias.

# 6

## CONFIDENCIALIDAD

El Buzón de Denuncias está configurado para garantizar en todo momento la confidencialidad de las comunicaciones entre el denunciante y los gestores de la denuncia designados a tal efecto.

Este además admite la posibilidad de realizar 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 más complicada, e incluso podrá resultar inviable si tal circunstancia impide recabar datos imprescindibles para la investigación. En consecuencia, es **muy importante** que el denunciante que opte por este tipo de denuncia, **realice periódicamente un seguimiento de su denuncia** a través de la web <https://metromadrid.buzondenuncia.es> y revise si el gestor le está requiriendo información adicional.

Adicionalmente, en relación con toda la documentación que se genera dentro de la plataforma, es importante mencionar que las comunicaciones que se remiten por email a los intervinientes no adjuntan documentación alguna, solo se les informa de que han sido asignados a una denuncia con un rol definido. En aras de garantizar la máxima confidencialidad, toda la documentación se alojará únicamente en la citada plataforma.

Con respecto al equipo del Área de Cumplimiento, Riesgos 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. Antes de poner en conocimiento del Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia el contenido y alcance de la denuncia, se disociarán los datos personales que puedan contener.

En el caso que el denunciado fuera un miembro integrante del Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia podría existir un posible conflicto

de intereses ya que la objetividad de quien ha de tomar decisiones sobre una denuncia está comprometida por su relación con el denunciante, con el denunciado, o con los hechos denunciados. En este caso, los demás miembros del área deberán abstenerse de participar en deliberaciones sobre denuncias en las que pueda existir un conflicto de intereses, poniendo estas en conocimiento del Consejo de Administración de Metro de Madrid, representado por la figura del Consejero Delegado.

# 7

## DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL DENUNCIANTE

### 1. CONFIDENCIALIDAD

Metro de Madrid garantizará la máxima confidencialidad de las comunicaciones recibidas a través del Buzón de Denuncias, así como de la identidad del denunciante, que no se revelará de ninguna manera al denunciado ni al resto de la organización **sin su consentimiento**. Todas las personas que, siempre que sea estrictamente imprescindible para la adecuada gestión de la comunicación, tengan conocimiento de esta, estarán obligadas a mantener rigurosa confidencialidad de las comunicaciones en todos sus extremos, incluyendo los datos de las partes intervinientes en el proceso, en especial acerca de la identidad del denunciante. Lo anterior también se aplicará a cualquier otra información o dato del que se pueda deducir directa o indirectamente la identidad del denunciante.

En definitiva, la identidad del denunciante solo se dará a conocer dentro de Metro si es absolutamente imprescindible para la investigación, y previamente se pedirá el consentimiento al denunciante. Además, con carácter previo, las personas que tengan que ser conocedoras de esa identidad, deberán firmar de manera expresa un acuerdo de confidencialidad (véase Anexo 3). En el caso de los miembros del Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia, ese acuerdo de confidencialidad está ya firmado.

Dicha obligación de confidencialidad no será de aplicación cuando la empresa se vea obligada a revelar y/o poner a disposición información y/o documentación relativa a sus actuaciones, incluida la identidad de las partes implicadas, a requerimiento de la autoridad judicial o administrativa competente.

### 2. PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS, GARANTÍA DE INDEMNIDAD Y PRESUNCIÓN DE INOCENCIA

Queda estrictamente prohibido adoptar represalias contra cualquier persona bien sea empleado proveedor que, de buena fe, ponga en conocimiento de Metro de Madrid, a través del Buzón de Denuncias, indicios e incidentes de posibles actos indebidos que puedan suponer la comisión de un delito o incumplimientos de los principios de actuación del Código



Ético, así como contra aquellos que puedan colaborar en la investigación o ayuden a resolverla.

Si el Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia confirmara que algún denunciante que hubiera actuado de buena fe ha sido objeto de alguna medida sancionadora o represalia, los autores o responsables de estas serán objeto de investigación y, en su caso, les serán aplicadas las medidas disciplinarias correspondientes.

Metro de Madrid garantizará la protección adecuada de la intimidad y de los datos personales y la preservación del honor, la presunción de inocencia y el derecho a la defensa de los denunciados, en especial en los supuestos de comunicaciones infundadas, falsas o de mala fe, frente a las que se adoptarán, en su caso, las medidas disciplinarias que correspondan. La persona afectada por la denuncia tendrá derecho a que se le informe de las acciones u omisiones que se le atribuyen, y a ser oída en cualquier momento. Dicha comunicación tendrá lugar en el tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación (artículo 9 apartado f)

Con el fin de garantizar que nadie que denuncie de buena fe un hecho presuntamente ilícito sufrirá ninguna represalia, la denuncia no pasará por los superiores jerárquicos del denunciante, sino que se dirigirá directamente al Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia por alguno de los canales indicados en el punto 4 del presente reglamento. Esto sin perjuicio de las personas que tienen que intervenir en la investigación.

### 3.DENUNCIAS FALSAS

La imputación de hechos con conocimiento de su falsedad o con temerario desprecio a la verdad podrá derivar en responsabilidades penales o civiles en los términos contemplados en la legislación vigente, así como, en su caso, en las correspondientes medidas disciplinarias.

# 8

## TRAMITACIÓN DE LAS CONSULTAS Y DENUNCIAS

Cada vez que llegue al Buzón de Denuncias una consulta o denuncia, la gestión se desarrollará en las siguientes fases:

- Fase de Revisión del buzón
- Fase de Recepción de la denuncia
- Fase de Análisis inicial
- Fase de Investigación preliminar
- Fase de reporte
- Fase de Investigación y decisión final

## FASE DE REVISIÓN DEL BUZÓN

El Buzón de Denuncias será atendido en el formato telefónico de 09:00 de la mañana a 18:00 de la tarde, en horario de lunes a viernes, a través del número 91 001 67 67.

El horario para la recepción de denuncias a través del canal web será ininterrumpido. A excepción del tiempo que se demore la resolución de incidencias tecnológicas y de actualización del buzón. En este caso las incidencias que impidan la presentación de denuncias serán resueltas en un plazo máximo de 48 horas.

En el caso de que se reciban denuncias o comunicaciones a través del canal web fuera del horario laboral, los gestores del buzón recibirán un correo informativo desde la plataforma avisando de la necesidad de acceder al buzón para atender la consulta.

## I. FASE DE RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA

Tras la recepción de la comunicación o la denuncia en el buzón, se procederá a la apertura del expediente por parte del gestor del canal.

La plataforma asignará un código ID a cada denuncia y se confirmará automáticamente al denunciante la recepción si este facilitó una dirección de correo electrónico. Si fuera anónimo, le aparecerá su expediente al que puede acceder con una clave personalizada.

## II. FASE DE ANÁLISIS INICIAL

Una vez creado el correspondiente expediente, el gestor del canal analizará el contenido de la comunicación pudiendo clasificarla como:

- 1 Denuncia compatible con el alcance del Buzón de Denuncias de Metro de Madrid.
- 2 Consulta compatible con el alcance del Buzón de Denuncias de Metro de Madrid.
- 3 Comunicación no relativa al alcance del Buzón de Denuncias de Metro de Madrid.

Si la comunicación se clasifica en el supuesto 1, significa que se trata de una denuncia que se circunscribe en el llamado Cumplimiento Normativo, y podrá incluir tanto cuestiones relativas al cumplimiento penal, como cuestiones referidas a incumplimientos del Código Ético de Metro de Madrid. También podrá tratarse de una comunicación sobre infracciones recogidas en la ley 2/2023. Si se produce esta situación, la denuncia pasará la fase de Investigación Preliminar.

Si la comunicación se clasifica como una comunicación del supuesto 2, se remitirá directamente al Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia que será la encargada de hacer las gestiones correspondientes. En la plataforma quedará marcada como tramitada.

Si la comunicación se clasifica en el supuesto 3, el gestor del Buzón de Denuncias comunicará a Metro la tramitación de la comunicación como una comunicación no relativa al alcance del Buzón, y esta quedará marcada en la plataforma como tramitada.

En este caso, desde la plataforma se podrá configurar la realización del rechazo de la comunicación directamente al denunciante.

### **III. FASE DE INVESTIGACIÓN PRELIMINAR**

Si la denuncia llega a la fase de investigación preliminar, el gestor del Buzón de Denuncias hará un análisis pormenorizado con los hechos comunicados.

Si el gestor detecta que los hechos comunicados son insuficientes para que Metro pueda realizar una investigación interna, solicitará a través de la plataforma una aclaración adicional de los hechos comunicados por el denunciante, tratando de recabar los datos adicionales que puedan ser necesarios para tener una descripción lo suficientemente clara y detallada de la situación.

Esta comunicación se llevará a cabo en todo momento a través de la plataforma, garantizando la confidencialidad de las comunicaciones. La plataforma permite chatear en cualquier momento con el denunciante para pedir más información o aclaraciones. También se puede hacer por teléfono o correo si el denunciante facilitó sus datos.

Si debido a los propios hechos que el denunciante describe, fruto de esta investigación preliminar, el gestor requiere alguna explicación puntual de los procesos de Metro de Madrid a los que se esté refiriendo el comunicante, el gestor, sin revelar información del denunciante o de la denuncia, solicitará información al Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia que enviará la información que sea necesaria hasta poder completar esta fase preliminar.

### **IV. FASE DE REPORTE**

Una vez finalizada la investigación preliminar de la denuncia, el gestor realizará la comunicación al Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia del proceso de investigación preliminar y de los resultados.

La comunicación se realizará a través de un informe donde se reflejarán los datos fundamentales de la denuncia y el detalle de la investigación preliminar que indicará la propuesta de admisión o denegación de la denuncia e incluso la adopción de alguna medida cautelar, si fuese necesario. Una vez recibido estos datos, desde Metro se hará una propuesta de actuación.

Una vez realizado el reporte, el gestor procederá a comunicar al comunicante la continuación de la tramitación de la denuncia a través de los diferentes departamentos internos de Metro de Madrid, y la remisión a posteriores comunicaciones a estos departamentos.

Una vez realizada la comunicación, el Gestor procederá a marcar la consulta como tramitada.

Adicionalmente la plataforma permite asignar receptores para cada caso, por lo que el Área de Cumplimiento podrá recibir directamente las comunicaciones relacionadas con las consultas.

## V. FASE DE INVESTIGACIÓN Y DECISIÓN FINAL

Terminada la fase anterior, deberá valorarse la trascendencia de la comunicación recibida. Esta fase se considera crítica, por lo cual, desde el Área de Cumplimiento Riesgos y Transparencia, se procederá a recabar la información adicional sobre los hechos que se considere necesaria.

Una vez recabada la información adicional necesaria, para lo que puntualmente podrá recabarse la colaboración de expertos externos especializados, los hechos serán expuestos a una comisión constituida por:

- El Responsable del Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia
- Un representante de la División de Recursos Humanos.
- Otros representantes de ámbitos corporativos que, por la naturaleza del caso, sean necesarios.

La comisión clasificará la comunicación recibida en uno de los siguientes grupos:

a) **Comunicación no procedente:** Es decir, aquellas en las que el conjunto de las pesquisas realizadas no arroje indicios de ningún hecho ni práctica sancionable bien interna, bien externamente.

b) **Comunicación sancionable internamente:** Las pesquisas realizadas no arrojan indicios de la comisión de ningún delito, pero sí de actuaciones contrarias a la normativa de Metro, y/o al buen proceder profesional de alguno de sus empleados o administradores.

En este caso se abrirá un procedimiento según el Protocolo de Instrucción de Expedientes Sancionadores de Metro de Madrid (Convenio Colectivo de 1983 cláusula 30).

c) **Comunicación con indicios de delito:** Si se sospechara que existen indicios de la comisión de un delito, se darán los pasos necesarios para ponerlo a disposición de la administración competente.

En cualquiera de los tres casos anteriores, la decisión tomada será justificada, razonada y documentada. Igualmente, el Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia podrá solicitar la implementación de las medidas cautelares oportunas, con carácter provisional, con el único fin de evitar posibles mayores perjuicios.

Asimismo, al acabar esta fase, el Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia, en colaboración con los departamentos necesarios, elevará la implementación de aquellos nuevos controles o modificación de procesos que redunde en evitar cualquier tipo de situaciones indeseadas afloradas durante la instrucción de todo el expediente.

# 9

## PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Los datos recabados a través del Buzón de Denuncias serán utilizados con la exclusiva finalidad de tramitar las denuncias recibidas, y en su caso, investigar los hechos denunciados. Toda la información relacionada con la protección de datos está convenientemente publicada en la página web de Metro de Madrid, y puede consultarse en el siguiente link: [Protección de datos personales | Metro de Madrid \(metromadrid.es\)](https://www.metromadrid.es/proteccion-de-datos-personales)

Información Complementaria sobre Tratamiento de Datos (2ª capa de Información): [Información Complementaria sobre Protección de Datos relativa a la gestión del canal compliance \(metromadrid.es\)](https://www.metromadrid.es/informacion-complementaria-sobre-proteccion-de-datos-relativa-a-la-gestion-del-canal-compliance)

# 10

## INFORME ANUAL

El Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia supervisará la efectividad del Buzón de Denuncias y realizará seguimiento de este, para lo cual dispondrá de al menos un informe anual sobre su funcionamiento, sin perjuicio de los informes periódicos de los que pudiera disponer.

Este informe se trasladará al Comité de Dirección y previa aprobación de este, al Consejo de Administración, indicándose al menos la siguiente información, y sin revelar en ningún caso datos de carácter personal:

- Número de comunicaciones recibidas.
- Tipología de comunicaciones recibidas según lo establecido en el punto 7 del presente Reglamento.
- Número de casos investigados.
- Número de casos archivados con investigación por no constituir conducta irregular.
- Número de casos investigados con resultado de acciones disciplinarias, distinguiendo si se ha producido procedimiento judicial o no.
- Número de comunicaciones por área de actividad afectada.
- Conclusión de los casos investigados.
- Medidas correctivas adoptadas.



# 11

## APROBACIÓN

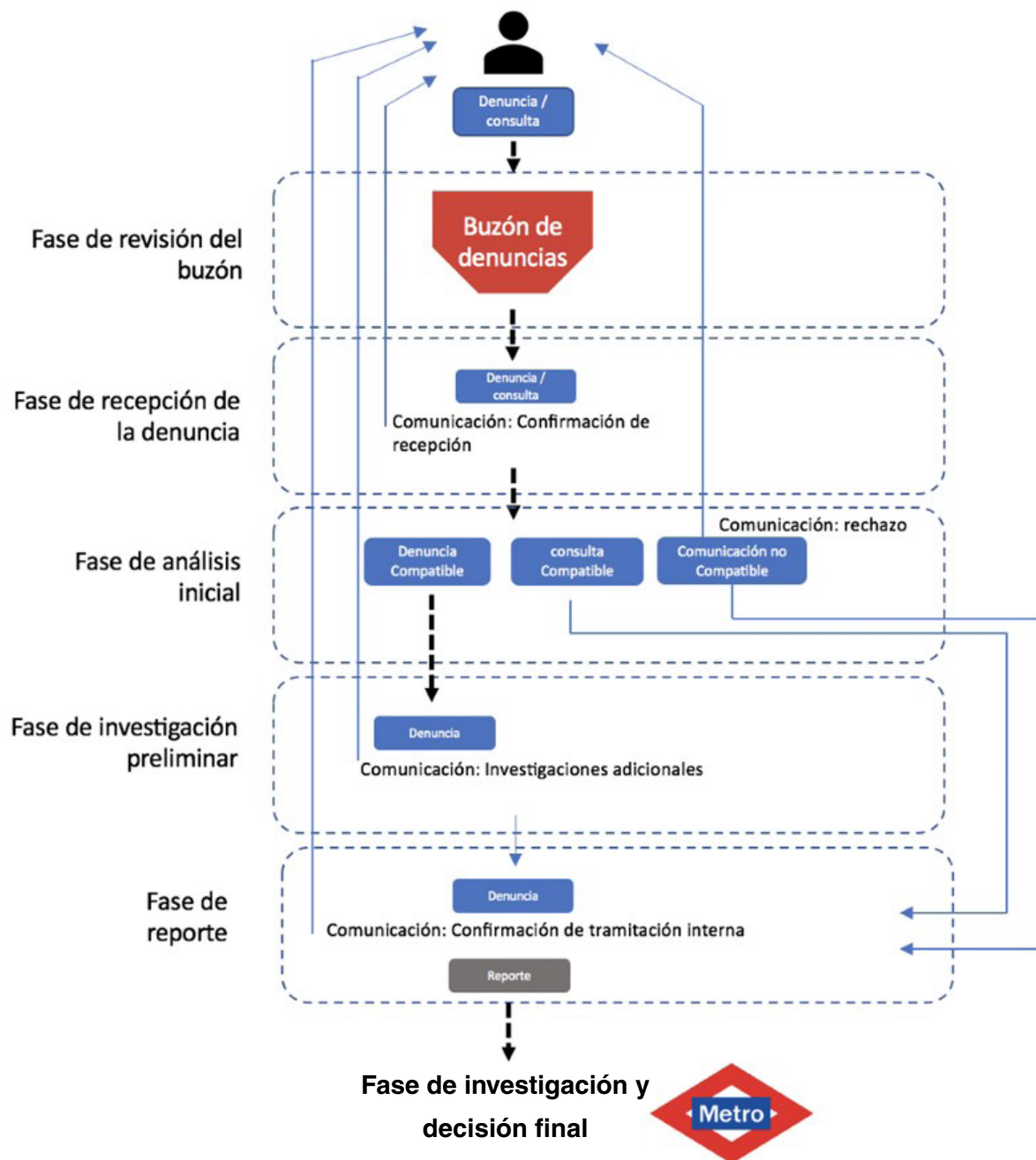
El presente Reglamento ha sido aprobado por el Comité de Dirección de Metro de Madrid.

Metro de Madrid se reserva el derecho a modificar, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, el contenido del presente Reglamento. En cualquier caso, cuando exista una modificación se dará la publicidad necesaria.

La compañía adopta el compromiso de adaptar los cambios legales asociados a normas relacionadas con los canales de comunicación de denuncias que puedan generarse.

Se dará cuenta de este Reglamento, y de posibles modificaciones, al Consejo de Administración dentro del proceso de reporte ordinario de Cumplimiento Normativo.

# ANEXO I. FLUJOGRAMA OPERATIVO



# ANEXO II. PLAZOS DEL PROCEDIMIENTO

Los siguientes plazos máximos son estimaciones realizadas a partir de su aplicación a una denuncia de características generales “estándar”, a tenor del alcance del buzón de denuncias. Estos plazos podrán modificarse en función de diversos aspectos tales como:

- Complejidad de los hechos a analizar
- Grado de detalle existente en la información aportada por el denunciante
- Agilidad a la hora de contestar peticiones de aclaración (si procede)
- Otras circunstancias

La modificación al alza de estos plazos máximos, no obstante, será comunicada al denunciante antes del vencimiento del plazo inicialmente considerado.

Asimismo, dichos plazos máximos pueden ser mejorados en caso de que la documentación aportada y la agilidad de las comunicaciones sea elevada.

## 1. FASE DE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

- Apertura de expediente por parte del gestor
- Recepción de Comunicación / acuse de recibo.

Plazo: A la recepción de la denuncia con un máximo de 7 días.

## 2. FASE DE ANÁLISIS INICIAL

- Clasificación del Contenido de la comunicación

Plazo: de 5 a 8 días hábiles desde la comunicación de la denuncia.

## 3. FASE DE INVESTIGACIÓN PRELIMINAR

- Análisis pormenorizado de la comunicación.
- Subsanación de posibles deficiencias en la comunicación.
- Solicitud a Metro de Madrid de información preliminar para una adecuada contextualización de los hechos comunicados

Plazo Máximo estimado: 3 semanas desde la finalización de la fase de análisis inicial.

## 4. FASE DE REPORTE

- Comunicación al Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia de Metro de Madrid del resultado de la investigación preliminar.
- Comunicación al comunicante de la continuación de la tramitación:

Plazo: 5 días hábiles desde la finalización de la investigación preliminar.

## 5. FASE DE INVESTIGACIÓN Y DECISIÓN FINAL

- Un mes a partir de la recepción, por parte del Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia del informe correspondiente al final de la Fase IV

# ANEXO III. ACUERDOS DE CONFIDENCIALIDAD

## DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

En el seno de una investigación interna realizada como respuesta a una comunicación al Buzón de Denuncias de Metro de Madrid, el abajo firmante, en el desempeño de sus funciones, debe conocer la identidad del comunicante para poder recabar información relativa al expediente **XXXXXX**. Dicha recopilación de información y análisis es inviable sin conocer la identidad de la persona que realiza la comunicación objeto de dicho expediente.

De forma previa a serle comunicada dicha identidad, el abajo firmante, D./Dña. \_\_\_\_\_, con DNI \_\_\_\_\_ y DNE \_\_\_\_\_, del Área de \_\_\_\_\_, en el marco de la relación laboral que le une a Metro de Madrid SA., se compromete a:

1. Guardar secreto profesional expreso sobre:
  - a. La identidad de la persona que ha presentado la comunicación en el Buzón de Denuncias correspondiente al expediente **XXXXXX**.
  - b. Los detalles del caso que hayan podido serle comunicados.
  - c. La activación por parte del comunicante del protocolo de denuncia vía buzón.
2. Utilizar la información únicamente en la forma que exija el desempeño de sus funciones según el Reglamento de funcionamiento del Buzón de Denuncias aprobado, y no disponer de ella de ninguna otra forma o con otra finalidad.
3. Cumplir la normativa vigente, nacional y comunitaria, relativa a la protección de datos de carácter personal.
4. No tomar represalia alguna contra el comunicante.
5. Tratar toda la información que le sea comunicada en su participación en este expediente con la más estricta confidencialidad, garantizando los derechos de terceros y las medidas de privacidad conforme a la normativa vigente. Salvaguardar igualmente los principios de objetividad, seriedad, celeridad, diligencia, así como el respeto y protección a las personas. Preservar el honor y la presunción de inocencia.
6. Asumir la obligación de confidencialidad acordada en el presente acuerdo por todo el plazo de la relación laboral y por un plazo adicional de 5 años contados a partir de la extinción del contrato de trabajo con Metro de Madrid.

Y para que surta plenos efectos, firmo la presente declaración, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 202\_.

