

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



Contenidos

1.- Introducción	2
2.- Descripción general del servicio.	3
3.- Fases en la gestión de un expediente del Buzón de Denuncias.....	7
3.1.- Recepción de la comunicación.....	9
3.2.- Catalogación o triaje y análisis preliminar	10
3.3.- Investigación y decisión final	10
4.- Requisitos del Buzón de denuncias y del servicio.....	11
4.1.- Imagen corporativa y accesibilidad.....	11
4.2.- Servicio multicanal	11
4.3.- Idioma	12
4.4.- Anonimato	12
4.5.- Confidencialidad: Identidad del comunicante	12
4.6.- Seguridad Informática y Protección de Datos Personales	13
4.7.- Canal de Comunicación Comunicante – Gestores del Canal	13
4.8.- Archivo de los expedientes: libro-registro.	13
4.9.- Códigos de referencia de expedientes.....	14
4.10.- Categoría denuncias recibidas	14
4.11.- Seguimiento y estadísticas.....	16
4.12.- Legislación vigente y normativa interna	16
4.13.- Equipo de Metro de Madrid y roles.....	16
4.14.- Consulta del estado de los expedientes	17
4.15.- Trazabilidad del proceso	17
5.- Requisitos de la Implantación del Buzón de Denuncias	18
6.- Plazo de garantía.....	18

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. Finalmente, la Ley 2/2023, aprobada el 20 de febrero de 2023, regula la protección de personas que informan sobre infracciones normativas y la lucha contra la corrupción, estableciendo medidas para salvaguardar a los denunciantes, garantizando su confidencialidad y previniendo represalias.

En ese contexto, Metro de Madrid ha ido implementando a lo largo de los años distintas sistemáticas internas que, no solo satisfacían los requisitos legales vigentes, sino que iban más allá de los mismos, adelantándose a lo que luego han terminado siendo nuevos requerimientos legislativos.

A día de hoy, Metro de Madrid dispone de un sistema interno de información que incluye un buzón de denuncias gestionado a través de una plataforma externa. Dicho buzón, cuyo ámbito inicialmente se limitaba al Compliance Penal y estaba disponible para empleados y contratistas de Metro de Madrid, actualmente incluye en su alcance las cuestiones éticas relativas al Código Ético de la Compañía y está abierto al público en general.

En estos momentos, cercano en el tiempo el vencimiento del contrato que soporta el servicio externo del buzón de denuncias, Metro de Madrid desea contratar un nuevo servicio que dé continuidad al anterior, introduciendo además ciertas mejoras y actualizaciones.

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

2.- Descripción general del servicio.

Metro de Madrid dispone de un sistema interno de información sobre irregularidades, en el que se enmarca que el buzón de denuncias, que estará soportado en una herramienta externa contratada, objeto del presente pliego.

Por tanto, se desea que el “Buzón de Denuncias”, como herramienta y pieza importante (pero no única) del Sistema Interno de Información, cuente con el apoyo de una empresa independiente y especializada, que además de tramitar y realizar el análisis preliminar de las denuncias, aporte su propia plataforma tecnológica personalizada y adaptada a la imagen corporativa de Metro de Madrid (ver apartado 4.1).

Asimismo, el servicio de gestión de denuncias externas deberá garantizar en todo el proceso la más estricta confidencialidad (ver apartado 4.5) y salvaguardar los derechos de terceros implicados. En concreto, el canal debe ser consistente con las posibles medidas que Metro de Madrid establezca para proteger a las personas que comuniquen o revelen estas infracciones, que por supuesto tendrán derecho a las medidas que se recogen en la ley 2/2023.

Por lo tanto, el buzón de denuncias de Metro de Madrid debe articularse mediante una plataforma web externa, cuya implementación, gestión y mantenimiento los realizará el contratista externo de manera íntegra e independientemente. El contratista debe ser además experto en la materia, más allá de cuestiones técnicas, ya que parte del servicio contratado incluye el análisis preliminar y la elaboración de informes iniciales de las comunicaciones recibidas.

El buzón debe ofrecer a los usuarios externos que deseen utilizar el mismo la posibilidad de:

- Comunicar denuncias (eligiendo entre distintas categorías parametrizables por Metro de Madrid a lo largo de la vida del contrato).
- Realizar consultas al departamento gestor del Sistema de Cumplimiento Normativo de Metro de Madrid
- Consultar el estado de denuncias o consultas previamente efectuadas.

Las comunicaciones podrán ser anónimas si el denunciante o la persona que realiza la consulta lo desea. Debe permitir, asimismo, aportar tanto la descripción de la denuncia o consulta mediante texto como la posibilidad de incorporar archivos anexos de distinto tipo, en particular imágenes, video / audio y documentos.

Tareas a cargo de la empresa contratista

El objeto de los servicios objeto de la presente licitación se ciñe a aportar la solución tecnológica, ya que la gestión propiamente dicha de los expedientes la realizará el equipo interno de Metro de Madrid apoyándose en la plataforma tecnológica aportada por el contratista. Por tanto, el contratista asumirá los siguientes compromisos:

- Aportar su herramienta tecnológica para facilitar la gestión de las comunicaciones recibidas, incluida la interacción entre los comunicantes y el equipo de Metro de Madrid.
- Soportar el registro, codificación y seguimiento de los expedientes mediante la herramienta.
- En general, dar soporte tecnológico mediante la herramienta a todo el proceso de recepción, registro, resolución y cierre de las comunicaciones recibidas.
- Llevar a cabo el mantenimiento. La resolución de incidencias y las actualizaciones necesarias para el correcto funcionamiento de la herramienta.

Atendiendo a la especial naturaleza del servicio, el oferente, más allá de la solvencia tecnológica, deberá contar con formación y experiencia general en el ámbito de Compliance.

Con este planteamiento de contratación se persigue:

- Asegurar que el buzón de denuncias de Metro de Madrid se mantiene en la vanguardia técnica, en especial en aspectos como la confidencialidad, la seguridad de la información y la protección de datos personales.
- Dotar al sistema de la consistencia e independencia que aportan el contratar a un especialista externo, restringiendo al máximo los accesos por parte de personal interno y por tanto las posibilidades de acceder de manera accidental a la información almacenada en el buzón de denuncias.
- Garantizar tiempos de respuesta y respuesta prioritaria ante incidencias relacionadas con el buzón de denuncias.

Colectivo al que va dirigido el Buzón de denuncias

Si bien inicialmente el buzón de denuncias se abrió para su uso a empleados y contratistas de la compañía, desde el año 2023 se ha optado por ampliar el universo de usuarios a la totalidad de la ciudadanía. Se pretende así que, cualquier persona que disponga de información compatible con las materias objeto del alcance del canal, pueda aportarla de forma ágil y segura.

Sin perjuicio de lo anterior, el Buzón de denuncias no se constituye como una herramienta universal que actúa como “ventanilla única” para comunicar cualquier circunstancia a Metro de

Madrid. Por ello, quedan expresamente excluidas del Buzón de denuncias aquellas comunicaciones para las que Metro de Madrid dispone ya de otros canales de comunicación específicos. Entre ellas (y de forma no exhaustiva) se citan:

- Reclamaciones ligadas a prestación del servicio
- Trámites correspondientes a Objetos Perdidos
- Sugerencias y Felicitaciones
- Solicitudes de Acceso a Información Pública
- Ejercicio de derechos en materia de Protección de Datos Personales
- En general, cualquier comunicación que se salga del ámbito que se expone en el siguiente punto de este documento.

Alcance del Buzón de denuncias

El alcance del Buzón de denuncias abarca el llamado **Corporate Compliance**, es decir, incluye tanto relativas al **Compliance penal**, pero también comunicaciones 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 incumplimientos en los siguientes ámbitos:

- ✓ Seguridad ferroviaria
- ✓ Contratación responsable
- ✓ Conflicto de interés y actividades externas
- ✓ Regalos e invitaciones
- ✓ Prevención de la corrupción

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

Doble óptica: Denuncia y Consulta

En un intento de dar todas las facilidades posibles a los usuarios del buzón, se amplía el alcance de éste de forma que no sólo cubra la posibilidad de comunicar situaciones de incumplimiento, sino también da la opción de realizar consultas al departamento supervisor del sistema de Cumplimiento Normativo mediante las cuales se pretenda aclarar cualquier aspecto relativo a las políticas corporativas de las que la compañía se dota en esta materia.

Así, el buzón de denuncias aportará una vía más de comunicación entre cualquier persona interesada y el órgano de Cumplimiento de Metro de Madrid mediante la cual se pueda ayudar a la resolución de dudas en esta materia.

Referencias

Para una aproximación más certera al alcance del canal, se citan los siguientes elementos fundamentales:

- Política de Cumplimiento
- Reglamento del Buzón de denuncias
- Código Ético
- Legislación vigente

El Buzón de denuncias se constituye como una herramienta que aboga por facilitar la ejecución de todo lo que dichos documentos exponen.

3.- Fases en la gestión de un expediente del Buzón de Denuncias.

Para un adecuado entendimiento de los requerimientos que en este pliego se exigen al Buzón de Denuncias (al que también nos referiremos como “el buzón” o “la plataforma”), resulta de especial interés que el oferente se familiarice con el Reglamento del buzón de denuncias de Metro de Madrid (anexo 1), en tanto en cuanto en él se define la forma en la que la Compañía afronta todo lo relativo a la actividad de *whistleblowing*, dentro de la cual el buzón es una herramienta fundamental. Así, resaltamos que la gestión de los expedientes se desarrollará, al menos, en las siguientes fases tipo:

- ✓ **Recepción de la comunicación:** En esta fase el comunicante accede al buzón de denuncias, aporta una serie de datos, elige entre realizar una consulta o una

comunicación, introduce la descripción de las mismas, etc. El buzón de denuncias, tras ir guiando al comunicante por los formularios correspondientes, genera un código identificativo del expediente y emite una confirmación de recepción.

Concluida esta fase, la comunicación quedará encuadrada en uno de los dos grupos siguientes:

- A) Consulta
- B) Denuncia

El proceso en las siguientes fases será diferente para las consultas y las denuncias

✓ **Catalogación o triaje:**

Tanto se trate de consultas como de denuncias, se realizará un triaje inicial, clasificando la comunicación en uno de estos dos apartados:

- Compatible con el alcance del Buzón de Denuncias de Metro de Madrid.
- No compatible con el alcance del Buzón de Denuncias de Metro de Madrid.

✓ **Análisis preliminar:**

Se realizará un análisis algo más pormenorizado de los hechos comunicados. En ciertas ocasiones, podría ser necesario ponerse en contacto con el comunicante para aclarar algún punto de la denuncia que no haya quedado claro (redacción inadecuada, errores tipográficos en los textos aportados, etc). Estas acciones, no constitutivas de investigación sino simples aclaraciones de lo que el comunicante quiere dar a saber, se consideran incluidas en esta fase del proceso.

✓ **Fase de Investigación y decisión final:**

Esta es la fase en la que se lleva a cabo la mayor parte de la instrucción del expediente. La plataforma deberá permitir que el equipo de investigadores de Metro de Madrid pueda cargar, en cada expediente, la siguiente documentación:

- Pruebas recabadas
- Informes elaborados
- Medidas cautelares si proceden
- Etc.

Debe permitir asimismo el cambiar el status del expediente, dándolo por cerrado o archivado cuando corresponda y alimentando el libro-registro necesario, así como las funcionalidades de reporte anónimo de la herramienta.

Expuesto lo anterior, con carácter general, a continuación, se describen las mencionadas fases en mayor profundidad.

3.1.- Recepción de la comunicación

El proceso se inicia en el momento en el que el comunicante accede a la plataforma para, a través de ella, comunicar a Metro de Madrid determinada situación. Por ello, una de las primeras acciones que tendrá que realizar dicho comunicante es seleccionar en la plataforma si va a proceder a comunicar un hecho presuntamente constitutivo de un incumplimiento (Denuncia), o bien simplemente quiere hacer llegar una duda al departamento gestor de la función de Cumplimiento de la compañía para que se le resuelva.

El tratamiento que se dará a ambos casos será diferente:

a) Consultas

La gestión que hará la empresa contratista de las consultas recibidas se reduce a dos acciones:

1. Registro y conteo estadístico:

La empresa contratista dará registro de entrada a las consultas recibidas, asignándole un número de referencia. Este número de referencia debe ser único para cada una de las consultas que reciba el sistema durante toda la vida del contrato. Además, se alimentará un libro de registros en los términos en los que este se describe en apartados posteriores. Se remite al lector a los apartados 4.8 y 4.9 del presente documento para más detalle sobre lo aquí comentado.

2. Reenviar la consulta recibida al área gestora del Sistema de Cumplimiento Normativo de Metro de Madrid:

El Contratista hará llegar a Metro la consulta recibida mediante el envío de un correo electrónico (Metro de Madrid proporcionará la dirección correspondiente), en el que además del texto de la consulta recibida se incluyan los datos de contacto que, de forma obligatoria, debe haber dado previamente el comunicante. Sólo así, Metro de Madrid estará en condiciones de poder responder a la misma. **Por tanto, no podrá haber consultas sin, al menos, un correo electrónico al que se pueda responder.**

Una vez la consulta haya llegado al equipo gestor de Metro de Madrid, será el mismo quien proceda a responderla si su ámbito de aplicación corresponde al Sistema de Cumplimiento Normativo, o bien comunicar al comunicante su inadmisión en caso contrario.

b) Denuncias

La gestión que hará la empresa contratista de las denuncias será la siguiente:

1. **Registro y conteo estadístico:** La empresa contratista dará registro de entrada a las denuncias recibidas, asignándole un número de referencia. Este número de referencia debe ser único para cada una de las denuncias que reciba el sistema durante toda la vida del contrato. Además, se alimentará un libro de registros. Se remite al lector a los apartados 4.8 y 4.9 del presente documento para más detalle sobre lo aquí comentado.
2. El expediente seguirá el curso que se describe en los apartados siguientes. De aquí en adelante, la responsabilidad del contratista se limitará a aportar y mantener la plataforma tecnológica que da soporte al proceso de gestión de los expedientes, que se llevará a cabo por el equipo interno de Metro de Madrid.

3.2- Catalogación o triaje y análisis preliminar

Al recibir una denuncia, se elaborará un primer informe inicial. En este informe inicial se valorará, en síntesis, si la denuncia entra dentro del alcance del buzón de denuncias de Metro de Madrid, clasificándola en:

- Denuncias compatibles con el alcance del Buzón de Denuncias de Metro de Madrid.
- Denuncias no compatibles con el alcance del Buzón de Denuncias de Metro de Madrid.

En algunas ocasiones, podrá ser necesario contactar con el comunicante para que éste aporte la información mínima imprescindible para poder establecer la compatibilidad de la comunicación con el alcance del buzón de denuncias (por ejemplo, para aclarar la redacción si ésta no es clara, completar la misma si el mensaje es incompleto, etc). Estas acciones, no constitutivas de investigación en sí, sino meramente consistentes en una aclaración de la comunicación recibida, tendrán lugar en la fase de análisis preliminar cuando sean necesarias.

3.3.- Investigación y decisión final

Esta fase podrá requerir interacción con el denunciante. La herramienta aportada por el contratista debe dar soporte a realizar y dejar registro de estas comunicaciones dentro de la propia plataforma.

La herramienta permitirá, además, que esta interacción exista la posibilidad de aportar información adicional al expediente en forma de archivos anexos de distintos formatos.

El proceso de investigación se desarrollará según el protocolo que se establece en el reglamento del buzón de denuncias de Metro de Madrid. No obstante, es importante aclarar que no será necesario que la herramienta preste soporte de forma específica a las tareas y sub fases de este proceso. Tampoco será necesario que disponga de flujos

de aprobación internos para dar soporte a las decisiones de las distintas comisiones u órganos decisores que se pudiesen establecer.

Bastará con que la herramienta permita tener el intercambio de información con el denunciante, aportar archivos anexos por ambas partes y subir y registrar informes finales y de cierre del expediente.

4.- Requisitos del Buzón de denuncias y del servicio.

Una vez descrito el alcance del servicio y el proceso general que debe seguir la gestión de los expedientes, se detallan a continuación diferentes requerimientos y características que debe satisfacer tanto la plataforma como el servicio que preste el contratista:

4.1.- Imagen corporativa y accesibilidad

La plataforma debe admitir un máximo grado de personalización respecto a la imagen corporativa de Metro de Madrid (inclusión de logo, alguna fotografía representativa de la compañía, etc.)

Deberá cumplir, asimismo, con los requisitos de accesibilidad en entornos web aplicable al sector público que establece la legislación vigente (RD 1112/2018 de accesibilidad de web y apps).

Los usuarios que pretendan usar el buzón de denuncias deberán poder hacerlo desde teléfonos móviles, tablets y ordenadores. Es imprescindible, por tanto, que la plataforma pueda mostrarse adecuadamente en estos diferentes dispositivos.

Asimismo, deberá ser posible generar un enlace que de acceso al buzón de denuncias que será incluido tanto en la web de Metro de Madrid como en la intranet corporativa. De esta forma, un simple click bastará para poder acceder al buzón desde ambas localizaciones.

La pantalla inicial permitirá, asimismo, mostrar distintos avisos configurables y descargar documentos relevantes, en particular el reglamento del buzón de denuncias.

4.2.- Servicio multicanal

El buzón de denuncias, mediante la plataforma que aportará el contratista, debe permitir que se envíen y reciban comunicaciones con un enfoque multicanal. Es decir, además de las comunicaciones que se reciban cumplimentando los campos de la plataforma y adjuntando los archivos que se deseen, también debe existir la posibilidad de que los comunicantes se dirijan a Metro de Madrid mediante mensajes de voz.

Para ello, el contratista aportará soluciones como un número de teléfono gratuito con contestador automático o como la posibilidad de dejar mensajes de voz en la propia plataforma.

Todo lo concerniente con este canal de mensajes de voz quedará dentro del alcance del contratista.

Si se recibiese una comunicación en la cual el comunicante solicite una reunión presencial para trasladar su denuncia, entonces se aplicará lo que se indica en el reglamento. La gestión de este tipo de comunicaciones quedará fuera del alcance del contratista, siendo gestionado por personal de Metro de Madrid.

4.3.- Idioma

La plataforma se configurará en español, al menos.

4.4.- Anonimato

En aplicación de lo dispuesto en la normativa vigente, la plataforma deberá permitir que se interpongan denuncias de forma anónima (es decir: sin que el comunicante aporte datos identificativos). No obstante, la plataforma debe ser capaz de advertir al comunicante que opte por esta opción, que determinado tipo de investigaciones podrán ser más complicadas, lentas e incluso inviables si el anonimato impide acceder a información indispensable en la instrucción de la investigación interna (*Ej: Denuncias por acoso en las que la persona acosada no quiere revelar su identidad*)

4.5.- Confidencialidad: Identidad del comunicante

Una de las principales características que ayudan e impulsan el éxito de un Buzón de denuncias es el grado de confidencialidad con el que puede contar el comunicante. Es por ello que la plataforma informática debe ser capaz de ocultar la identidad del comunicante en aquellas comunicaciones no anónimas, durante todo el tiempo que dicho dato no sea imprescindible para la gestión de la investigación.

Así, no debe aparecer ningún dato identificativo del comunicante, así como datos de contacto del mismo, en el informe que el contratista genera al término del análisis preliminar. Esta información quedará custodiada por el contratista, y sólo será accesible para una persona de Metro de Madrid: El responsable del Sistema Interno de Información.

Metro de Madrid identificará a la persona que desarrolle este rol en el momento en el que se inicie el contrato, de forma que el contratista pueda configurar la plataforma de forma que sólo este perfil pueda acceder a dicha información. Además, en caso de que el Responsable del Sistema Interno de información acceda a los datos identificativos del comunicante, el sistema deberá dejar traza de ello.

Más allá de lo aquí expuesto, serán de obligado cumplimiento todos los requerimientos legales en esta materia que se exijan en la legislación vigente.

4.6.- Seguridad Informática y Protección de Datos Personales

Es fundamental que la herramienta garantice plenamente todos los requisitos aplicables en materia de privacidad, más concretamente en los ámbitos de la seguridad de la información y la protección de datos personales. Para ello, deberá disponer de cuantas medidas técnicas y organizativas sean necesarias para salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información recibida a través del buzón.

Debe asegurarse que las comunicaciones entre los denunciantes y la plataforma estén protegidas mediante encriptación y que los datos personales proporcionados estén protegidos de accesos no autorizados.

Además, la plataforma del buzón debe estar diseñada con controles de acceso adecuados para garantizar que solo personal autorizado pueda gestionar las denuncias y acceder a la información relacionada con las mismas.

El buzón de denuncias y su infraestructura deben ser diseñados y operados con el más alto nivel de seguridad y protección de datos, cumpliendo así con las regulaciones aplicables y fortaleciendo la confianza de los denunciantes en el proceso de reporte de incidencias.

4.7.- Canal de Comunicación Comunicante – Gestores del Canal

El Buzón de denuncias debe proveer de un canal de comunicación que permita intercambio de mensajes escritos entre el comunicante y los gestores del Buzón de denuncias (tanto de la empresa contratista como de Metro de Madrid).

Este canal será la vía por la cual se pueda trasladar cuestiones al comunicante, solicitarle aclaraciones, etc. Salvaguardará además la identidad del comunicante, de forma que pueda establecerse un diálogo con él sin conocer sus datos identificativos ni de contacto.

La plataforma debe dejar traza de las comunicaciones mantenidas en el seno de cada expediente.

4.8.- Archivo de los expedientes: libro-registro.

Tal como establece la ley 02/2023, todos los sujetos obligados a disponer de un canal interno de información deberán contar con un libro-registro de las informaciones recibidas y de las investigaciones internas a que hayan dado lugar, garantizando, en todo caso, los requisitos de confidencialidad previstos en la ley.

La plataforma deberá dar soporte por tanto a este libro registro, que se articulará en forma de listado o reporte que recoja la información básica y anonimizada de los expedientes cerrados. A modo de ejemplo no exhaustivo, este registro recogerá los siguientes campos:

- Fecha de recepción.
- Código de identificación.
- Actuaciones desarrolladas y medidas adoptadas.
- Fecha de cierre.

También se admitirá la posibilidad de que la herramienta resuelva el libro-registro mediante el acceso a una base de datos histórica que permita recuperar la información relativa al histórico de los expedientes cerrados.

En cualquiera de los dos casos, este registro nunca será de acceso público y estará restringido únicamente al Responsable del sistema de información. Todos los accesos al libro de registro que realice el Responsable del sistema dejarán rastro en el sistema y serán trazables.

La información contenida en el libro-registro solo se conservará durante el periodo que sea necesario a efectos de cumplir con la ley. No obstante, este plazo deberá ser configurable, de cara a recoger posibles cambios legislativos o nuevas necesidades.

4.9.- Códigos de referencia de expedientes

La plataforma asignará a cada expediente un número de referencia único, que será el mismo durante toda la vida de este, incluso una vez cerrado el expediente, de cara a su eventual necesidad de identificación en el libro de registros.

4.10.- Categoría denuncias recibidas

La plataforma permitirá configurar distintas categorías de comunicaciones, que además se podrán ampliar o modificar a lo largo de la vida del contrato. A título de ejemplo no exhaustivo, a continuación, se enumeran las categorías que Metro de Madrid distingue en la actualidad:

- 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).
 - Cualesquiera 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.
 - Se incluirán también en esta categoría todas aquellas actuaciones con indicios de conducta irregular que no puedan ser consideradas en alguna de las anteriores.

Mencionar por último que el buzón debe contemplar también la posibilidad de recoger y gestionar comunicaciones que se hayan recibido a través de otros canales, por lo que la

plataforma externa deberá contemplar la posibilidad de dar de alta manualmente esas comunicaciones.

4.11.- Seguimiento y estadísticas

El buzón de denuncias deberá poner a disposición de Metro de Madrid un apartado tipo “reporting” o cuadro de mando, que permita generar y visualizar informes y datos estadísticos anonimizados sobre la actividad del buzón, con información anonimizada de las comunicaciones recibidas, su estado, etc. A modo de ejemplo no exhaustivo, se dispondrá de informes del tipo:

- Nº total de comunicaciones recibidas y porcentajes por tipos y categorías.
- Porcentajes de denuncias aceptadas y rechazadas.
- Plazos medios de fases de expedientes.
- Estadísticas de accesos al buzón de denuncias.

4.12.- Legislación vigente y normativa interna

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, así como de requisitos de accesibilidad de entornos digitales en el sector público. 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.
- 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.
- RD 1112/2018 sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Adicionalmente, el servicio debe ser acorde también a las políticas y reglamentos internos de los que ya dispone Metro de Madrid a este respecto, en particular al Reglamento del buzón de denuncias (anexo 1).

4.13.- Equipo de Metro de Madrid y roles

Independientemente de los roles y perfiles de cariz técnico que se tengan que establecer para la implementación y funcionamiento de la herramienta por parte del contratista, para permitir el acceso y utilización de los usuarios externos, se debe tener presente que Metro de Madrid designará un equipo de personas, en general los miembros del actual Área de Cumplimiento,

Riesgos y Transparencia, que serán quienes tengan derechos y capacidad para gestionar internamente el buzón de denuncias, en función de distintos perfiles:

- **Responsable:** el rol de Responsable generalmente estará reservado al Responsable del sistema de información interna, que será quien reciba por defecto las comunicaciones, quien asigne las mismas a los investigadores internos y quien cierre los expedientes. El Gestor custodiará asimismo el libro de registro, siendo el único rol con acceso al mismo, siempre en los supuestos legalmente establecidos.
- **Investigador:** serán designados por el Gestor para instruir cada expediente concreto, coordinando todo el proceso de la investigación interna, manteniendo contacto con los propios comunicantes, cuando fuese necesario. Elaborarán los informes finales y los elevarán al Gestor para proceder al cierre de los expedientes. No tendrán acceso a ninguna información relativa al resto de comunicaciones, salvo a la información de seguimiento y estadísticas.
- **Apoyo:** los miembros del Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia, por defecto, accederán a la herramienta como mínimo con un perfil bajo en calidad de personal de apoyo, pudiendo acceder exclusivamente a la información de reporting estadística.

La herramienta debe ser capaz de gestionar funcionalidades de flujos de información y de modificación del estado de los expedientes entre distintos roles. En particular, deberá permitir que el gestor designe investigadores y les asigne expedientes. Los investigadores, por su parte, una vez hayan concluido la investigación, trasladarán los expedientes de nuevo al gestor, quien podrá proceder a su finalización y dar los expedientes por cerrados.

4.14.- Consulta del estado de los expedientes

El buzón de denuncias debe permitir a cada usuario, en función de su rol y su perfil personal, consultar el estado de las denuncias que tenga asociadas. Así, los denunciante o solicitantes de información podrán consultar el estado de las denuncias o consultas que hayan efectuado, siempre mediante un acceso personalizado, validado y seguro a la plataforma. Entre el equipo de Metro de Madrid, el Responsable podrá consultar el estado de todas las comunicaciones recibidas y los investigadores podrán consultar el estado de los expedientes que les hayan sido asignados.

4.15.- 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, incluido el acceso al libro de registro, tal como se recoge en el apartado 4.8

5.- Requisitos de la Implantación del Buzón de Denuncias

La empresa contratista partirá de su plataforma tecnológica y procedimientos estándar para la gestión del servicio, pero deberá acoplarlos a los requerimientos incluidos en el 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 incluidas 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.

Como ya se ha expuesto, Metro de Madrid dispone de un reglamento de su buzón de denuncias, que se anexa, al que tendrá que atenerse el servicio contratado. En caso de que fuesen necesarias mínimas adaptaciones de este para adecuarlo al funcionamiento de la nueva plataforma, el contratista las propondrá para validación y aprobación por parte del equipo de Metro de Madrid.

El contratista, en cualquier caso, será el responsable de elaborar los manuales de uso de la herramienta. Más concretamente, el contratista deberá aportar tanto un manual de uso de la herramienta en su versión completa, así como una versión muy resumida y didáctica, concebida como guía para que los usuarios del buzón puedan clarificar dudas sobre el uso de la plataforma en sus funcionalidades más habituales (enviar una comunicación, consultar el estado de la misma, aportar información adicional, etc.)

6.- Plazo de garantía.

No se requiere expresamente un plazo de garantía del servicio, debido a la naturaleza del propio servicio objeto del contrato consistente en una plataforma externa para el canal de denuncias de Metro de Madrid. Finalizado el contrato, la plataforma dejará de estar disponible para Metro de Madrid.