



Memoria Justificativa y Solicitud de Contratación para contratos de la LCSP

OBJETO A CONTRATAR:

**SERVICIO EXTERNO DE GESTIÓN DE UN BUZÓN DE
DENUNCIAS**

NÚMERO DE LA S.C:

6000011656

**Dirección/
Subdirección:**

Consejo de Administración
Metro de Madrid, S.A.

Área:

Cumplimiento, Riesgos y
Transparencia.

División:

No procede

Servicio:

No procede

Aprobado por: Pedro Pablo García de Ascanio

1 OBJETO DE LA SOLICITUD DE CONTRATACIÓN

El presente documento tiene por objeto elevar a la aprobación del correspondiente órgano de contratación de Metro de Madrid, S.A., la autorización para el inicio de un proceso de licitación que tiene por objeto la contratación de un servicio externo de gestión del Buzón de Denuncias.

2 DATOS DE LA LICITACIÓN

▪ Objeto

Contratación consistente en un servicio externo de gestión del Buzón de Denuncias mediante una plataforma web externa e independiente.

▪ Estamento responsable de la ejecución del contrato

Área de Cumplimiento, Riesgos y Transparencia.

▪ Valor estimado del contrato (artículo 101 LCSP)

Valor estimado: 72.000,00 euros (IVA no incluido)

▪ Método de cálculo aplicado para determinar el valor estimado (artículo 101 LCSP)

☒ El valor real del contrato análogo adjudicado, ajustado en función de los precios del mercado sin incluir el IVA.

▪ Presupuesto base de Licitación (artículo 100 LCSP)

- Base imponible (BI): 72.000,00 euros
- Importe del I.V.A.: 15.120,00 euros
- Presupuesto base de licitación (PBL): 87.120,00 euros, IVA incluido

▪ Desglose del presupuesto base de licitación (artículo 100.2 LCSP)

Costes Directos (98% del PE)	61.356,52 €
Costes Indirectos (2% del PE)	1.252,17 €
Presupuesto de Ejecución (PE): Costes Directos + Costes Indirectos	62.608,69 €
Gastos Generales (9% PE)	5.634,78 €
Beneficio Industrial (6% PE)	3.756,52 €
Base imponible	72.000 €
Presupuesto Base de Licitación (Base imponible + IVA)	87.120 €

Modificación del contrato (artículo 204 LCSP)

☒ No procede

▪ División en lotes:

☒ NO se divide en lotes (artículo 99.3 LCSP)

- Justificar los motivos de la no división en lotes:

Carece de sentido dividir el contrato en lotes, ya que se trata de un servicio que debe prestar una sola empresa de manera totalmente integrada y coherente. Si bien intervendrían distintos perfiles por parte del contratista, tanto tecnológicos como del ámbito del cumplimiento normativo, resulta imprescindible que tanto la implantación como la gestión de la plataforma y todos los servicios ofertados los realice la misma organización. En definitiva, se trataría de un servicio único prestado por un solo equipo, cuya división pondría en peligro el propio objeto del contrato.

▪ Duración del contrato

- Plazo de duración/ejecución inicial del contrato: 4 años.
- Hito a partir del cual comienza la duración/ejecución del contrato:
 - ☒ A partir del día siguiente a la firma del acta de inicio de los trabajos o en la fecha de inicio que se indique en la propia acta.
- Prórrogas:
 - ☒ NO

▪ **Clasificación del contrato**

Sujeto a LCSP (Ley 9/2017)

▪ **Naturaleza del contrato**

☒ Servicios

- **Justificar** la insuficiencia de medios: la gestión de un buzón de denuncias es un elemento fundamental en los sistemas internos de información ante irregularidades que exige la ley. Se trata de un servicio que gestiona denuncias de trabajadores y contratistas. El soportar la gestión del proceso en una plataforma externa especializada, garantiza no solo mayor imparcialidad y objetividad, sino la mayor consistencia y garantías en términos de confidencialidad y protección de datos. Dado que actualmente el buzón de denuncias de Metro de Madrid está abierto al público en general, el volumen de potenciales denuncias hace necesario también disponer de un soporte tecnológico especializado y profesional. La contratación de este servicio garantizará:
 - 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 subcontratar 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.

■ **Procedimiento de licitación**

- ☒ Procedimiento Abierto

- **Justificación del procedimiento:**

Con el fin de asegurar los principios de igualdad, transparencia y libre competencia, se propone la contratación mediante procedimiento abierto.

■ **Criterio de adjudicación (artículos 145 y 146 LCSP)**

- ☒ Pluralidad de criterios en base a la mejor relación **calidad-precio**

■ Ponderación criterios de adjudicación del contrato:

- o Criterios cualitativos: 30%

o Criterios económicos: 70%

- Criterios cualitativos:

1. Plan de implantación, 10 puntos.
2. Características del servicio, 10 puntos.
3. Plataforma informática, 10 puntos.

¿Se aplicarán fórmulas de valoración de los criterios cualitativos?

No.

¿Se evalúan criterios mediante juicios de valor dentro de la valoración de los criterios cualitativos? Sí, para todos los criterios.

- **Justificación** de porqué se utilizan criterios de calidad evaluables mediante juicios de valor en lugar de criterios evaluables de forma automática mediante fórmulas automáticas:

La gestión del buzón de denuncias implica complejidades éticas y legales que requieren una valoración cualitativa compleja de la calidad del servicio ofertado.

Al privilegiar la evaluación cualitativa, se fomenta un enfoque estratégico que va más allá de simplemente cumplir con los requisitos mínimos establecidos. Esto permite identificar proveedores que demuestren una comprensión profunda de los desafíos del cumplimiento y que estén capacitados para brindar soluciones innovadoras y proactivas.

Se trata por tanto de un servicio que se debe valorar de manera cualitativa ya que la clave del éxito radica en el máximo grado de personalización del mismo respecto al procedimiento y reglamentos ya definidos e implantados por Metro de Madrid. No se trata de valorar el mejor producto sino el que mejor se adapte a la sistemática ya establecida en la compañía.

- Criterios económicos:

☒ Precio, 70%

- ¿Se aplicarán fórmulas de valoración de los criterios económicos? Sí, se otorgará una puntuación económica de 0,00 puntos a las ofertas iguales al Presupuesto Base de licitación.

Para el resto de casos se puntuará conforme a la siguiente fórmula:

$$C_i = C_{\max} [1 - ((B_{\max} - B_i)/B_{\max})^{5/2}]$$

C_i = puntuación obtenida por el licitador i

C_{\max} = 70 puntos

B_i = baja ofertada por el licitante i (%)

B_{\max} = Máxima baja ofertada admitida (%)

Para el cálculo de las bajas ofertadas por los licitadores se aplicará la siguiente fórmula:

$$B_i = [1 - (Of_i/PBL)] * 100$$

B_i = Baja (%) de la oferta económica "i"

Of_i = Oferta económica "i"

PBL = Presupuesto Base de Licitación

▪ **Subcontratación (artículo 215 LCSP):**

☒ Procede

- Indicar las tareas críticas que no podrán ser objeto de subcontratación: Ninguna.

▪ **Procedimiento de subasta electrónica o petición sucesiva de ofertas**

☒ NO

▪ **Fondos FEDER**

☒ Contrato no financiable con fondos FEDER

▪ **Confidencialidad de los Pliegos de Prescripciones Técnicas**

☒ NO

▪ **Cesión de datos**

¿La ejecución de este contrato requiere la cesión de datos por parte de Metro de Madrid, S.A. al contratista?

☒ SI

- **Especificar la finalidad** del tratamiento de los datos que vayan a ser cedidos:

Cumplimiento de la obligación legal de la ley 02/2023, aprobada el 20 de febrero de 2023, que regula la protección de personas que informan sobre infracciones normativas y la lucha contra la corrupción.

- **¿Ha participado alguna empresa externa a Metro de Madrid en la elaboración del pliego de prescripciones técnicas?**

☒ NO

3 JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

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.

4 ANTECEDENTES

a) *Contrato precedente :*

	CONTRATACIONES ANTERIORES	CONTRATACIÓN ACTUAL
SOLICITUD DE CONTRATACIÓN Nº CONTRATO	6000008603	6000011656
OBJETO DEL CONTRATO	Servicio Externo de Gestión de un Buzón de Denuncias	Servicio Externo de Gestión de un Buzón de Denuncias

DURACIÓN INICIAL DEL CONTRATO	4 años	4 años
PRÓRROGAS PREVISTAS	No	No
MODIFICADOS PREVISTOS	No	No
LOTES	2	No
PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN (SIN IVA)	116.000,00€	72.000,00
VALOR ESTIMADO	116.000,00€	72.000,00

a) **Comparación de los alcances del contrato precedente y el del objeto de la nueva licitación.**

El alcance del presente contrato es similar al anterior, si bien hay ciertas diferencias que conviene clarificar:

- Cuando se licitó el contrato anterior, el buzón de denuncias de Metro de Madrid estaba dirigido fundamentalmente a empleados y proveedores. Actualmente está abierto al público en general.
- El contrato anterior incluía como requisito obligatorio el que el contratista asumiese la fase de análisis preliminar de las denuncias. En este nuevo contrato se plantea como mejora.
- Los requerimientos legales que aplican a día de hoy son mayores que los existentes cuando se licitó el anterior contrato. A modo de ejemplo, se incorporan los requisitos de accesibilidad de entornos web en el sector público y el libro de registro.

Mencionar no obstante que se trata de requisitos que actualmente cumplen, con carácter general, la gran mayoría de soluciones existentes en el mercado.

5 INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO DE GASTO

AÑO	2025	2026	2027	2028
IMPORTE PERMITIDO	18.000,00 €	18.000,00 €	18.000,00 €	18.000,00 €
CECO	1009	1009	1009	1009
CUENTA	629006	629006	629006	629006

El presente documento, emitido a efectos de cumplimiento de obligaciones en materia de transparencia, es copia fiel del original, en el que constan las firmas auténticas y completas de las personas firmantes.

En cumplimiento de las obligaciones de protección de datos personales, no constan en esta copia datos identificativos adicionales a nombre y apellidos.

