



Diseño y elaboración de un Plan de Formación en Cumplimiento Normativo (*Corporate Compliance*) para Metro de Madrid

SC: 6000007328

- Pliego de Prescripciones Técnicas -

| | |
|--------------------|----------------------|
| Versión: | |
| Elaborado: | ELENA LACALLE MEDINA |
| Fecha Elaboración: | 24.07.2018 |
| Aprobado: | JUAN CARLOS GALINDO |
| Fecha Aprobación: | |



**METRO DE MADRID,
S.A.**

*Diseño y elaboración de un Plan de Formación en Cumplimiento
Normativo*

INDICE DE CONTENIDOS

1. Consideraciones previas

2. Objeto del contrato

3. Alcance

4. Descripción de los trabajos

- 4.1. Planteamiento general
- 4.2. Planteamiento pedagógico
- 4.3. Diseño de contenidos: Medios y recursos multimedia
- 4.4. Especificaciones técnicas e implantación de la formación en la plataforma Moodle de Metro de Madrid

5. Gestión y desarrollo del proyecto

- 5.1. Recursos Humanos
- 5.2. Procedimiento de gestión durante el desarrollo del proyecto
- 5.3. Garantías

6. Vigencia-duración del contrato



METRO DE MADRID,
S.A.

Diseño y elaboración de un Plan de Formación en Cumplimiento Normativo

1. Consideraciones previas

Desde diciembre de 2017 Metro de Madrid tiene implantado un Sistema de Cumplimiento Normativo (*Corporate Compliance*) plenamente operativo actualmente. Dentro del sistema, destacan los siguientes elementos:

- Mapa de riesgos y controles de Cumplimiento Normativo
- Manual de prevención de delitos (Riesgos penales y sus controles)
- Sistema de monitorización de los controles establecidos y medición de la eficacia del Sistema de gestión de Cumplimiento Normativo
- Código Ético
- Diferentes procedimientos y políticas
- Canal *Compliance*
- Plan de formación y concienciación a los empleados.

En relación al último de los puntos, cabe indicar que la formación a los empleados en *Compliance* viene expresamente exigida tanto por el Código Penal (artículo 31bis) como por la Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado y la norma de referencia ISO 19600, que fijan como requisito indispensable de cualquier sistema de Cumplimiento Normativo de una empresa que éste no sea estético, es decir, que promueva una verdadera cultura ética corporativa que se extienda a todos los niveles de la compañía. Por lo tanto, la formación y la concienciación se revelan como elementos indispensables del sistema de Cumplimiento Normativo para asegurar que éste sea adecuado y eficaz.

La formación es, en este sentido, tanto para los gestores del sistema como para el área de formación de la compañía una de las claves para que la cultura y el



**METRO DE MADRID,
S.A.**

*Diseño y elaboración de un Plan de Formación en Cumplimiento
Normativo*

concepto del *Compliance* se extienda a todos los niveles de la organización y no quede aislada del conjunto del negocio.

El planteamiento formativo que aquí se recoge va más allá de recordar que la organización debe adoptar los pasos apropiados para comunicar de forma periódica y práctica sus políticas y procedimientos en *Compliance* y busca el afianzamiento de un programa de formación efectivo para todos los empleados en función de sus puestos y responsabilidades.

Un programa que recoja todos los aspectos relevantes dado que es evidente que la frecuencia de la comunicación y de la formación sobre ética y *Compliance* afecta a la eficacia de un sistema de Cumplimiento Normativo para inculcar los valores y principios éticos recogidos en su código ético.

A su vez, la formación en ética y *Compliance* permite adquirir las competencias necesarias para tratar y decidir correctamente ante conflictos éticos en el trabajo. De esta forma los empleados pueden actuar con mayor seguridad y evitar dilemas insalvables. Se entiende también, que la formación e información continuada contribuye, junto al propio departamento de transparencia y cumplimiento normativo y al departamento de comunicación interna, entre otros, a afianzar la cultura empresarial pretendida con el Código Ético.



**METRO DE MADRID,
S.A.**

*Diseño y elaboración de un Plan de Formación en Cumplimiento
Normativo*

2. Objeto del contrato

El objeto de la presente licitación es el desarrollo de un programa de formación on-line en cumplimiento normativo que complemente el ya realizado en el seno de la Compañía como uno de los elementos esenciales del Sistema de Cumplimiento Normativo de Metro de Madrid.

La eficacia del plan de *Compliance* está subordinada a la existencia de una cultura ética en la organización, siendo imposible crear una cultura de cumplimiento si se desconoce la materia que ha de constituir el substrato de la misma. Por esta razón, la finalidad de este programa reside en asegurar la competencia de los trabajadores en materia de *Compliance* buscando, a su vez, evitar las consecuencias en que se puede incurrir en caso de incumplimiento.

3. Alcance

De cara a precisar el alcance del programa de formación que se pretende cubrir, se describen a continuación los cinco módulos o bloques que necesariamente habrán de ser desarrollados por el contratista y una relación de los aspectos esenciales o mínimos a cubrir para cada uno de ellos y que por otra parte son comunes a cualquier sistema de cumplimiento normativo.

1. Introducción básica al *Compliance*

- Qué es el *Compliance*. Qué se entiende por Cumplimiento Normativo.
- Breve referencia a las reformas legales: Código Penal.
- Qué es la responsabilidad penal de las personas jurídicas.
- Posibles delitos que podrían afectar a Metro.
- Más allá del *Compliance* penal: cultura ética.



**METRO DE MADRID,
S.A.**

Diseño y elaboración de un Plan de Formación en Cumplimiento Normativo

2. Código Ético de Metro

- Presentación del Código Ético.
- Valores básicos.
- Cumplimiento y aplicación del Código Ético.

3. Canal de Denuncias

- Objetivo. Qué es y qué finalidad tiene.
- Formas de contactar.
- Qué cosas se pueden comunicar/denunciar.
- Principios básicos: Confidencialidad, no represalias, etc.

4. Conflictos de intereses

- Qué son los conflictos de intereses.
- Cómo pueden darse en Metro.
- Gestión y comunicación.

5. Normativas relevantes

- Breve explicación de los cambios normativos en cuanto a protección de datos:
 - Principales novedades.
 - Cómo afectan a Metro.
- Cultura de Confidencialidad.



METRO DE MADRID,
S.A.

Diseño y elaboración de un Plan de Formación en Cumplimiento Normativo

4. Descripción de los trabajos

4.1 Planteamiento general

El objeto de los trabajos a contratar, como ya se ha comentado, es el diseño y la elaboración de un plan de formación especializado en *Compliance* para los empleados de Metro de Madrid.

Al tratarse de un tema muy novedoso, el enfoque de la formación deberá estar centrado en los aspectos básicos y más importantes que los empleados deben conocer en lo que a Cumplimiento Normativo se refiere, sin entrar en un nivel de profundidad demasiado elevado. Por ello, la empresa contratista ha de contar con un nivel de “*expertise*” tanto en la materia, es decir, en los contenidos y aspectos fundamentales, como en los procesos formativos asociados a la misma, que le permita un desarrollo de los productos acorde a los mismos y de acuerdo a lo que en apartados posteriores se especifica.

El diseño de los cinco bloques deberá realizarse desde una *perspectiva global*, teniendo además en cuenta que el Sistema de *Compliance* que se ha implementado en Metro va más allá del mero cumplimiento legal o de la responsabilidad penal de las personas jurídicas, y está enfocado desde el *punto de vista general de la ética (“Corporate Compliance”) y no solo desde un enfoque penalista*.

El programa de formación en *Compliance* debe contribuir, por tanto, a fomentar una auténtica cultura de cumplimiento desde la concienciación y el compromiso personal.



**METRO DE MADRID,
S.A.**

Diseño y elaboración de un Plan de Formación en Cumplimiento Normativo

Igualmente, a la hora de plantear dicho programa habrá de considerarse que Metro de Madrid es una empresa pública. Y también se deberá tener en cuenta que Metro de Madrid está formado por profesionales de muy diverso ámbito funcional (personal de estaciones, de mantenimiento, administrativos, técnicos, mandos intermedios, directivos, etc.), siendo en general muy heterogéneo el perfil de trabajadores que integran la compañía y por tanto muy amplio el abanico de participantes que habrán de recibir la formación/concienciación.

4.2 Planteamiento pedagógico

De acuerdo a lo expuesto en el apartado del alcance, se han definido cinco elementos o bloques formativos con un desarrollo íntegramente on-line que habrán de constituir el plan de formación con su correspondiente guion de contenidos a incluir en cada uno de ellos. Estos contenidos constituyen un mínimo de referencia, si bien su alcance final, así como su secuencia pedagógica (presentación en pantalla, recursos multimedia, etc.) será responsabilidad del contratista en tanto conocedor y experto en formación en las temáticas de la ética, el cumplimiento o *Compliance* y la transparencia.

Es importante recalcar que, en todo caso, los contenidos a incluir y desplegar deben ser todo lo atemporales que sea posible para que el material pueda permanecer en el tiempo y reutilizarse en diferentes momentos, con independencia lógicamente de que el programa formativo se enriquezca con el transcurso del tiempo y se actualice de acuerdo a las novedades regulatorias o al devenir propio de su marco de referencia.

Cada uno de los 5 módulos o elementos on-line de los que se compone el programa de formación contará en su estructura necesariamente con las siguientes piezas:



**METRO DE MADRID,
S.A.**

Diseño y elaboración de un Plan de Formación en Cumplimiento Normativo

- Introducción o breve presentación: Esta contextualización permitirá al alumno posicionar la temática en cuestión y su relación con el entorno de trabajo en la que se inserta, así como adelantar los puntos clave del módulo.
- Bloque formativo: Desarrollo de los contenidos pedagógicos cuya duración se ha estimado entre un mínimo de 10 y un máximo de 20 minutos para cada uno de los cinco elementos.
- Resumen de las ideas fundamentales: Ideas fuerza o clave que hayan constituido el grueso de cada bloque formativo al objeto de que sean fáciles de reconocer y de evocar por parte de los participantes.
- Evaluaciones finales: Cada uno de los módulos debe contar con una evaluación final obligatoria que permita en el aspecto de la trazabilidad, asegurar que los contenidos e ideas han sido adecuadamente entendidos y asentados por los participantes.

Metro de Madrid entregará al contratista (previa firma del correspondiente acuerdo de confidencialidad), los siguientes documentos sin ningún tratamiento pedagógico:

- Alcance del Sistema de Cumplimiento Normativo
- Código Ético
- Protocolo del Canal *Compliance*
- Política de Conflicto de Intereses
- Otra documentación relevante

Tras recibir el material/documentación, la empresa contratista presentará un esquema o prototipo de los contenidos detallados de cada bloque (conceptos,



**METRO DE MADRID,
S.A.**

Diseño y elaboración de un Plan de Formación en Cumplimiento Normativo

ideas fuerza, etc.) y su guionización (muestra de pantallas), que serán validados por Metro de Madrid. Asimismo, el contratista propondrá la línea gráfica (aspectos generales definitorios de la misma), que será la misma para los cinco elementos del programa y que permitirá mantener un hilo conductor necesario entre todos ellos.

Este Storytelling audiovisual a través de su argumento conductor debe permitir a los participantes sumergirse en distintas realidades que trasladen los mensajes acordes a los objetivos definidos en el programa de formación y sensibilización, manteniendo el hilo conductor que ya se ha comentado.

4.3 Diseño de contenidos: Medios y recursos multimedia

La formación en cumplimiento normativo, es relativamente novedosa en entornos no anglosajones, por lo que habrá de ser amena, dinámica, ágil, cercana y con un cierto tono “amigable” para abordar estos contenidos que pueden resultar a menudo áridos, lejanos o incluso en algunos aspectos, delicados o comprometidos.

A su vez, se reitera la idea de la máxima atemporalidad posible de los contenidos. De igual modo, el diseño de contenidos debe ofrecer una imagen gráfica unitaria en todos los elementos de que se compone (Por ejemplo, creación de un mismo personaje como hilo conductor de todos los módulos, ...etc.) y personalizada que permita convertirse en una seña de identidad de todo lo que tenga que ver con *Compliance* en Metro de Madrid (Por ejemplo, un logotipo formativo, ...etc.)



**METRO DE MADRID,
S.A.**

*Diseño y elaboración de un Plan de Formación en Cumplimiento
Normativo*

Los módulos formativos deben emplear recursos y elementos multimedia novedosos e innovadores que permitan aportar ese dinamismo, agilidad, amenidad..., y conseguir un mayor impacto. Se citan como ejemplo:

- Vídeos (animados, informativos, vídeo visual thinking)
- Imágenes y animaciones
- Locuciones profesionales
- Infografías que desarrollen determinados conceptos, procesos, etc. y que pueden utilizarse igualmente como un elemento de refuerzo al resto de contenidos del programa
- *Gaming* o *gamificación*, integrando el juego tanto en el proceso formativo como en el proceso de evaluación permitiendo que los participantes se enfrenten a retos y dilemas y pongan a prueba sus conocimientos en un entorno más atractivo y motivador que los canales tradicionales
- Chat box

Todos los recursos multimedia desarrollados por el contratista cumplirán los estándares de calidad y deberán ser entregados a Metro de Madrid para su utilización, si bien Metro podrá también ceder o facilitar, cuando así se estimara, elementos multimedia propios.

4.4 Especificaciones técnicas e implantación de la formación en la plataforma Moodle de Metro de Madrid

Los elementos o bloques formativos objeto del presente contrato se adaptarán a las especificaciones técnicas y estándares de la plataforma Moodle de Metro de Madrid por lo que el contratista habrá de proporcionar a Metro un manual de implantación del curso de cara a garantizar el perfecto funcionamiento de los mismos.



**METRO DE MADRID,
S.A.**

Diseño y elaboración de un Plan de Formación en Cumplimiento Normativo

Los contenidos tendrán que ser adaptativos y “*responsive*” a dispositivos móviles (tablets y smartphones Android e IOS) para visualización a pantalla completa.

La empresa contratista proporcionará un beta test de libre navegación, aunque en la versión definitiva se decida navegar pantalla a pantalla o bloqueando el avance de los módulos.

El desarrollo de los módulos se hará con la herramienta Articulate StoryLine 2 y dispondrá como mínimo de los siguientes elementos:


- Índice de contenidos visible estructurado por bloques si se considera oportuno
- Menú de ayuda y documentación complementaria si se considera oportuno
- Resumen a modo de infografía de cada uno de los bloques
- Seguimiento del avance del alumno compatible con la plataforma Moodle de Metro de Madrid
- Ejercicios interactivos no evaluables
- Test o evaluación final

Los entregables que el contratista proporcionará a Metro de Madrid son los siguientes:

- Un paquete SCORM en formato.zip de los módulos o cursos para su publicación en Moodle con un máximo permitido de 100 Mb por módulo o curso individual.
- Los archivos ArticulateStoryLine2 y sus fuentes de desarrollo
- Dispositivo de almacenamiento con todos los recursos multimedia incluidos en el curso
- Documentación en formato pdf con todos los contenidos del curso, estructurados pedagógicamente, así como de los ejercicios y sus soluciones para poder ponerla, si se considera, a disposición de los participantes.

5. Gestión y desarrollo del proyecto

5.1 Recursos Humanos

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|  METRO DE MADRID, S.A. | |
| | <i>Diseño y elaboración de un Plan de Formación en Cumplimiento Normativo</i> |

Respecto al equipo participante en el proyecto (ya sea personal propio o ajeno al contratista), resultará imprescindible contar con dos tipos de perfiles:

- Un perfil experto en las materias de *Compliance* y cumplimiento normativo, con al menos tres años de experiencia en proyectos de asesoría, consultoría y desarrollo en la implementación de sistemas de cumplimiento normativo en empresas o como formador en la materia. La experiencia habrá de avalarse con los certificados, diplomas o documentos acreditativos necesarios ya sean estos expedidos por entidades privadas o públicas. Se aportarán también CV de los profesionales implicados en el proyecto de Metro de Madrid. Este perfil experto deberá ser el referente tanto en los contenidos propuestos, tal y como se describe en los apartados 3 y 4.2 correspondientes al alcance y al planteamiento pedagógico respectivamente, como en el esquema y estructura pedagógica de los mismos que permita su adecuada asimilación e interiorización.

- Un perfil técnico que permita la traslación de los contenidos específicos en *Compliance* para la producción de los elementos formativos con la riqueza de recursos multimedia exigida en este tipo de soluciones y descritos en el apartado 4.3 de este documento. Habrá por tanto, de acreditarse con documentación suficiente y válida, la experiencia de este tipo de perfil en proyectos de desarrollo de soluciones on-line con al menos tres años de anterioridad a la presentación de la candidatura, ya sean estos proyectos en entidades públicas o privadas.

5.2 Procedimiento de gestión durante el desarrollo del proyecto



**METRO DE MADRID,
S.A.**

Diseño y elaboración de un Plan de Formación en Cumplimiento Normativo

El contratista definirá un interlocutor o responsable único del proyecto que será el encargado de mantener en todo momento las relaciones con los responsables del departamento de Formación y del área de Transparencia y Cumplimiento Normativo de Metro para la buena marcha del mismo.

Será responsable, asimismo, de establecer y definir un calendario de hitos y fases de los trabajos (en coordinación con los responsables de Metro) que permita cumplir los tiempos marcados, siendo a su vez responsable de fijar y coordinar cuantas reuniones, periódicas o excepcionales, sean necesarias para el avance de los mismos, desde el momento de comunicarse la adjudicación del contrato hasta que los productos formativos estén integrados y operativos en la plataforma de Metro de Madrid.

Finalmente será responsable de resolver cualquier eventualidad que pueda producirse poniendo a disposición de Metro en todo momento la información y documentación sobre el estado del proyecto que le sea requerida.

5.3 Garantías

El contratista será responsable de los mecanismos que aseguren la calidad de los productos desarrollados con inclusión de una fase de validación propia. Metro de Madrid, no será responsable de la validación del funcionamiento del curso sino solo de los contenidos, de la estructura pedagógica y de la solución gráfica propuesta.

A su vez, la empresa contratista establecerá un período de garantía mínimo de 6 meses más allá del alcance temporal del proyecto en previsión de posibles fallos o defectos detectados.



**METRO DE MADRID,
S.A.**

*Diseño y elaboración de un Plan de Formación en Cumplimiento
Normativo*

6. Vigencia-duración del contrato

El plazo para el desarrollo y entrega de los productos o bloques formativos en las características descritas en el presente pliego será de 7 meses.