



# Procedimiento de Gestión del Sistema interno de información del Grupo Renfe

# Índice

|  |    |
|--|----|
| 1. Objeto .....  | 3  |
| 2. Ámbito de aplicación .....  | 3  |
| 2.1. ¿Quién puede comunicar a través del Canal Ético? .....                        | 3  |
| 2.2. ¿Qué se puede comunicar a través del Canal Ético? .....                       | 3  |
| 2.3. ¿Qué requisitos debe cumplir una comunicación? .....                          | 4  |
| 3. ¿Cómo puedo realizar una comunicación? .....                                    | 5  |
| 4. Canales de comunicación en el sector público .....                              | 6  |
| 5. Competencias y responsabilidades .....  | 7  |
| 5.1. Responsable del Sistema interno de información .....                          | 7  |
| 5.2. Área de Compliance de la Dirección de Auditoría Interna y Compliance .....    | 8  |
| 5.3. Comisión del Código Ético.....  | 8  |
| 5.4. Consejo de Administración.....  | 8  |
| 6. Tramitación de las comunicaciones .....   | 8  |
| 6.1. Recepción y clasificación de las comunicaciones .....                         | 8  |
| 6.1.1.Decisión sobre la admisión o inadmisión a trámite.....                       | 9  |
| 6.2. Investigación.....  | 10 |
| 6.2.1.Apertura del expediente y designación del instructor.....                    | 10 |
| 6.2.2.Investigación de los hechos denunciados .....                                | 11 |
| 6.2.3.Emisión del Informe de investigación interna .....                           | 12 |
| 6.2.4.Propuesta de resolución .....  | 13 |
| 6.2.5.Cierre del expediente.....   | 13 |
| 6.3. Especialidades relativas a las consultas.....                                 | 14 |
| 7. Gestión de los conflictos de intereses .....                                    | 14 |
| 8. Protección de datos .....   | 15 |
| 9. Aprobación, publicación y entrada en vigor .....                                | 15 |
| Anexo - Catálogo de infracciones contempladas en la Directiva (UE) 2019/1937 ..... | 16 |

# Procedimiento de Gestión del Sistema interno de información del Grupo Renfe

## 1. Objeto

Como consecuencia de las exigencias legales previstas 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, se crea el presente Procedimiento de Gestión del Sistema interno de información (en adelante, el “Procedimiento”), como instrumento para regular la gestión y tramitación de las comunicaciones recibidas a través del Sistema interno de Información (en adelante, indistintamente, el “Sistema interno de información” o “Sistema”), en el que se integra el Canal Ético de Grupo Renfe<sup>1</sup> (en adelante también, “Renfe” o el “Grupo”) como mecanismo de comunicación, consulta y/o denuncia de irregularidades cometidas por personas de la organización o relacionadas con ella.

Este Procedimiento desarrolla la Política del Sistema interno de información (en adelante, la “Política”) en cuanto al establecimiento de las pautas, principios, garantías y actuaciones a seguir para la gestión de las comunicaciones recibidas a través del Sistema interno de información y, especialmente, del Canal Ético de Grupo Renfe.

## 2. Ámbito de aplicación

### 2.1. ¿Quién puede comunicar a través del Canal Ético?

Podrán formular comunicaciones a través del Canal Ético las siguientes personas: directivos, todos los empleados de la organización, becarios y personal en formación o prácticas, voluntarios, candidatos que estén en un proceso de selección, representantes legales de los trabajadores, miembros de los Consejos de Administración del Grupo Renfe.

Todos ellos, en adelante, el “Personal” de Renfe.

En todo caso, se recuerda que, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 2/2023 y en el Modelo de Compliance del Grupo Renfe, es obligatorio para el Personal informar a través del Canal Ético cuando se detecten posibles riesgos e incumplimientos del Modelo de Compliance.

Asimismo, también podrán realizar comunicaciones: colaboradores externos (personas físicas o jurídicas), antiguos empleados, clientes, proveedores, contratistas, subcontratistas, socios de negocio, cualquier persona que trabaje para, o bajo la supervisión o dirección, de un proveedor, contratista, subcontratista o socio de negocio de Grupo Renfe, así como otros terceros diferentes de los anteriores. En adelante, los “Terceros”.

### 2.2. ¿Qué se puede comunicar a través del Canal Ético?

Las conductas que pueden ser informadas a través del Canal Ético son todas aquellas que supongan un incumplimiento de nuestros principios y valores, procedimientos internos de la compañía y de la legislación vigente.

---

<sup>1</sup> A los efectos de este Procedimiento, se entiende por Grupo Renfe la organización formada por: la Entidad Pública Empresarial RENFE-Operadora y sus sociedades mercantiles estatales: Renfe Viajeros S.M.E., S.A., Renfe Mercancías S.M.E., S.A., Renfe Ingeniería y Mantenimiento S.M.E. S.A., Renfe Alquiler de Material Ferroviario S.M.E., S.A., Renfe Proyectos Internacionales S.M.E., S.A.

Específicamente, a través del Canal Ético se puede comunicar el **conocimiento o sospecha motivada de conductas irregulares o incumplimientos** relacionados con las siguientes materias:

- **Hechos o conductas que puedan tener trascendencia penal o que puedan constituir:**
  1. Infracciones administrativas graves o muy graves;
  2. Infracciones del Derecho laboral en materia de seguridad y salud en el trabajo;
  3. Infracciones del Derecho de la Unión Europea incluidas en el ámbito material de aplicación de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019.
- Hechos o conductas que puedan ser calificadas como **acoso laboral, acoso sexual, por razón de sexo, por identidad de género y/u orientación sexual incluida la desarrollada en el ámbito digital**.
- **Cualesquiera otros incumplimientos o vulneraciones en materia de Ética y Compliance, así como incumplimientos de la normativa interna de Grupo Renfe.**

El Canal Ético prevé en su formulario de comunicación una clasificación de todas estas materias. Si la comunicación no pudiera enmarcarse en ninguna de las clasificaciones realizadas, se ofrece la opción de "Otros". Con la ayuda de la descripción aportada, la comunicación será clasificada por el Responsable del Sistema interno de información.

Adicionalmente, se podrán comunicar **consultas** relativas al contenido del Código Ético, todas aquellas que puedan surgir en materia de ética y cumplimiento o las relacionadas con el Sistema interno de información de Renfe.

❖ **NO debe comunicarse a través del Canal Ético, y por tanto, son cuestiones excluidas de su alcance :**

- Información de carácter general relacionada con la empresa, que no tenga que ver con lo descrito en el apartado anterior (p.ej. cuentas anuales, datos estadísticos, etc.).
- Cuestiones para las que existe un canal específico: transparencia, atención al cliente, relaciones laborales, entre otras.
- Información que ya esté disponible al público.
- Cuestiones relativas a asuntos interpersonales<sup>2</sup> que no impliquen infracción y/o que formen parte de la esfera estrictamente personal y privada entre particulares.

## 2.3. ¿Qué requisitos debe cumplir una comunicación?

### Denuncias:

La presentación de una denuncia deberá cumplir los siguientes **requisitos formales**:

- **Identidad del informante.** No es obligatorio identificarse como informante, **es posible** la presentación de comunicaciones **a nónimas**. Sin embargo, Grupo Renfe recomienda e invita al informante, siempre

<sup>2</sup> Se entiende por "conflicto interpersonal" cualquier situación de contradicción o desacuerdo entre los intereses de dos o más personas que trascienda de la relación laboral.

que sea posible, a identificarse para que, de esta forma, el Responsable del Sistema interno de información pueda proteger de forma efectiva al informante de posibles represalias y agilizar la investigación y recopilación de evidencias. En este caso, se garantiza la absoluta confidencialidad de los datos identificativos.

- La **naturaleza del hecho** que se quiere denunciar, así como la **entidad del Grupo Renfe** a la que se refiere la denuncia.
- La **relación del informante con la entidad**: empleado, cliente, proveedor, etc.
- **Descripción de los hechos o conductas irregulares** que motivan la denuncia, incluyendo la identidad de todos **los testigos**, así como toda aquella documentación que pueda corroborar los hechos denunciados.
- **Identidad de la persona o personas denunciadas**, tanto personas físicas como jurídicas.
- **Fecha y lugar** en el que han ocurrido los hechos que se denuncian.
- Aceptar la **Política de Privacidad** del Sistema interno de información de Grupo Renfe.

Asimismo, se deberá cumplir con los siguientes **requisitos materiales**:

- Ser realizada de **buena fe** y tratar sobre **hechos ciertos**, sin perjuicio de la inexactitud u omisión que pueda cometer de manera involuntaria el informante.
- Tratar sobre **hechos incluidos dentro del ámbito de aplicación del Canal Ético**.
- Ser presentada por parte del **Personal y/o Terceros**, salvo en el caso de comunicaciones anónimas.

### Consultas

Las consultas deberán contener, al menos, la siguiente información:

- **Identidad de la persona que realiza la consulta**. Sin perjuicio de lo anterior, también es posible realizar consultas anónimas.
- **Tipo de consulta** que se va a realizar:
  - Sobre el **contenido del Código Ético**: posibles interpretaciones, aclaraciones, dudas sobre situaciones que hayan surgido en el ámbito profesional, tales como la aceptación de regalos, posible identificación de una situación de conflicto de intereses, confidencialidad, etc.
  - Dudas en materia de **ética y cumplimiento normativo**.
  - Dudas relacionadas con el **Sistema interno de información (Canal Ético)**.
  - **Otras relacionadas** con la materia de Compliance.
- **Descripción detallada** de aquellas cuestiones respecto de las cuales se consulta, se solicita respuesta o aclaración.

## 3. ¿Cómo puedo realizar una comunicación?

Las comunicaciones pueden realizarse:

- **Por escrito**, a través de la herramienta del Canal Ético o mediante correo postal a la siguiente dirección: Avenida Ciudad de Barcelona nº 4, 28007, Madrid, ATT: Dirección de Auditoría Interna y Compliance (Responsable del Sistema interno de información).

En caso de realizar una comunicación a través de la herramienta del Canal Ético, el informante deberá cumplimentar el formulario disponible. La herramienta está diseñada para guiar al usuario

durante la cumplimentación del formulario, señalando expresamente aquellos campos que deben cumplimentarse de forma obligatoria y cuáles no.

Las comunicaciones pueden ser nominativas o anónimas, y quedan registradas en la plataforma.

- **De forma verbal**, por vía telefónica o a través del sistema de grabación de voz previsto en la herramienta del Canal Ético. A solicitud del denunciante, también podrá presentarse una comunicación mediante reunión presencial, dentro del plazo máximo de siete días desde que se solicite a la Dirección de Auditoría Interna y Compliance.

#### **Especialidades de las denuncias verbales**

Cuando la denuncia fuese realizada de forma verbal, el Responsable del Sistema ofrecerá al informante la posibilidad de ratificar, ampliar o aclararla denuncia en una reunión presencial dentro del plazo máximo de siete (7) días desde su recepción.

Si el informante accediera a mantener una reunión presencial y éste presta su autorización, el Responsable del Sistema documentará la denuncia mediante su grabación o a través de una transcripción completa y exacta de la conversación. En esta reunión:

- El informante podrá asistir acompañado, si así lo desea, de un abogado o de un representante de los trabajadores.
  - Para garantizar la debida confidencialidad de la investigación, quienes asistan a esta reunión serán informados por el Responsable del Sistema interno de información, y por escrito, de su deber de secreto y confidencialidad, así como de toda la información legal en materia de protección de datos, firmando todos ellos el correspondiente compromiso de confidencialidad.
  - La transcripción será firmada por los presentes en la reunión. El informante dispone de la oportunidad de comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción de la conversación. Si por cualquier motivo el informante o alguno de los presentes no quisiera firmar el acta, se hará constar así y la comunicación seguirá su curso.
- **De forma mixta**: escrita y verbal.

El informante puede ampliar la información y documentación de cualquier comunicación realizada con posterioridad a su formulación, ya sea de manera voluntaria o por solicitud del Responsable del Sistema interno de información.

En el caso de comunicaciones presentadas por otras vías distintas a la herramienta del Canal Ético (p.ej correo postal, reunión presencial, denuncia verbal), éstas serán incorporadas al Canal Ético en aras de asegurar los derechos y garantías previstos en este Procedimiento.

## **4. Canales de comunicación en el sector público**

A través de la página web de Renfe se informa, de forma clara y accesible, sobre los canales externos de denuncia ante las autoridades competentes, siendo estos:

- **Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible**: <https://www.transportes.gob.es/el-ministerio/buen-gobierno/canal-interno-informacion>
- **Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (CNMC)**: <https://edi.cnmc.es/buzones-anonimos/sica>

- **IGAE Servicio Nacional de Coordinación Antifraude:** <https://www.igae.pap.hacienda.gob.es/sitios/igae/es-ES/snca/Paginas/ComunicacionSNCA.aspx>
- **Tribunal de Cuentas:** <https://www.tcu.es/es/extra/contacto.html>
- **Autoridad Independiente de Protección al Informante:** pendiente de crear.

## 5. Competencias y responsabilidades

### 5.1. Responsable del Sistema interno de información

El 30 de mayo de 2023, el Consejo de Administración de la Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora, designó como Responsable del Sistema interno de información del Grupo Renfe (en adelante, también el “**Responsable del Sistema**”) al Director de Auditoría Interna y Compliance, como encargado de velar por su correcta gestión, en la medida en que es el responsable de la función de cumplimiento y las políticas de integridad de Grupo Renfe.

El Responsable del Sistema actuará con autonomía e independencia respecto del resto de los órganos de Grupo Renfe, no podrá recibir instrucciones de ningún tipo en el ejercicio de sus funciones, y dispondrá de los medios personales y materiales necesarios para llevar a cabo las anteriores. Asimismo, el Personal de Renfe y los Terceros están obligados a colaborar con el Responsable del Sistema interno de información en los términos del presente Procedimiento.

A continuación, se detallan las competencias y responsabilidades atribuidas a esta figura:

- **Recibir y clasificar las comunicaciones**, informando a la Comisión del Código Ético periódicamente, excluyendo, en su caso, a aquellos miembros que pudieran encontrarse en una situación de conflicto de intereses a tenor del contenido de la comunicación.
- **Impulsar e instruir la tramitación de las comunicaciones**; y en su caso, iniciar las investigaciones de oficio oportunas, de acuerdo con lo establecido en este Procedimiento.
- **Velar por garantizar el carácter confidencial de la identidad de la persona que haga uso del Canal Ético** y escoja identificarse. La identidad del informante que se identifique no será desvelada al denunciado sin su consentimiento.
- **Mantener una vía de comunicación segura con el informante**, utilizando para ello la herramienta del Canal Ético o, en su caso, cualesquiera otros medios que a tal efecto puedan ser habilitados según las circunstancias.
- **Velar por realizar una tramitación, instrucción y resolución** de las comunicaciones con arreglo a la legislación y los principios de la Política del Sistema interno de información de Grupo Renfe, actuando con plena independencia e imparcialidad.
- **Reportar periódicamente, al menos de forma trimestral, a la Comisión del Código Ético, así como al Consejo de Administración**, en este caso de forma anual, y siempre que sea necesario, cuanta información sea requerida sobre la actividad del Sistema interno de información, preservando en cualquier caso la confidencialidad y seguridad de la información, así como las restantes garantías y derechos establecidos en la Política del Sistema interno de información.
- **Conservar actualizado el Libro Registro** con la información de las comunicaciones recibidas.

En caso de identificarse una posible situación de conflicto de intereses, se procederá conforme al procedimiento establecido en el apartado “7. Gestión de los conflictos de intereses”.

## 5.2. Área de Compliance de la Dirección de Auditoría Interna y Compliance

Las personas que componen el área de Compliance, son empleados con funciones específicas de soporte al Responsable del Sistema interno de información, en la gestión y tramitación de los expedientes derivados del Canal Ético. Estos empleados cuentan con amplia experiencia en la materia.

Por otro lado, las personas que conforman el área de Compliance han suscrito un compromiso de confidencialidad reforzado, como consecuencia de la información a la que tienen acceso en el marco de sus funciones de colaboración para la gestión y tramitación de los expedientes del Canal Ético.

## 5.3. Comisión del Código Ético

El Responsable del Sistema interno de información contará con el soporte y apoyo de la Comisión del Código Ético, órgano colegiado cuyas funciones quedan recogidas en el Código Ético de Grupo Renfe y en el “Reglamento de funcionamiento de la Comisión del Código Ético”, quien a su vez adoptará aquellas decisiones ejecutivas dentro de sus competencias que resulten necesarias para la investigación de los hechos o la mitigación de sus consecuencias.

## 5.4. Consejo de Administración

El Consejo de Administración de Renfe Operadora se configura como el máximo responsable de la implantación del Sistema interno de información en la organización.

En este sentido, el Consejo de Administración es el responsable de designar a la persona física responsable de la gestión del Sistema interno de información, es decir, al Responsable del Sistema interno de información. Asimismo, es el responsable de la aprobación del presente Procedimiento, así como aquellos documentos que conformen el Sistema interno de información.

# 6. Tramitación de las comunicaciones

## 6.1. Recepción y clasificación de las comunicaciones

El Responsable del Sistema, junto con el equipo específico designado (de la Dirección de Auditoría Interna u otra área del Grupo Renfe), llevarán a cabo la gestión de las comunicaciones.

Tras analizar el texto de la comunicación, si se considera necesario para decidir sobre su admisión o inadmisión, se podrá solicitar información adicional, así como la subsanación de defectos formales y/o materiales de su comunicación, para lo que contará con un plazo de cinco (5) días laborables.

De igual forma, el informante podrá ampliar la información y documentación aportada cuando así lo considere necesario.

### 6.1.1. Decisión sobre la admisión o inadmisión a trámite

#### - Inadmisión a trámite de la comunicación

En caso de que la comunicación no cumpla los requisitos establecidos para su tramitación no será admitida y se comunicará tal circunstancia al informante.

En cualquier caso, la denuncia se **inadmitirá** en alguno de los siguientes casos:

1. Cuando los hechos relatados **carezcan de toda verosimilitud**, por no remitirse pruebas o información que corrobore la comunicación; se haya realizado de **mala fe**, sin perjuicio del posible inicio de acciones disciplinarias; o cuando a juicio del Responsable del Sistema interno de información, existan indicios racionales de que la información se ha obtenido mediante la **comisión de un delito**. En este último caso, además de la inadmisión, se podrá remitir al Ministerio Fiscal un escrito donde se describan los hechos que se estimen constitutivos de delito.
2. Cuando, ante una **solicitud de información adicional, de pruebas o evidencias** que corroboren la comunicación, tras **realizar un intento adicional de comunicación** con el informante, **no se haya recibido respuesta**.
3. Cuando los hechos relatados **no estén contemplados dentro del ámbito de aplicación** de este Procedimiento. En este caso, podrá remitirse la comunicación al área responsable de su gestión. Sin perjuicio de lo anterior, el gestor de la comunicación puede valorar que la información recibida, aunque no sea objeto de tratamiento del Canal Ético, sí debe considerarse como parte del proceso de mejora interno en algún área específica de Grupo Renfe. En este caso, derivará al departamento correspondiente dicho expediente comunicándoselo al informante.
4. Cuando la comunicación **no contenga información nueva y significativa** sobre infracciones relacionadas con una comunicación anterior, respecto de la cual han concluido los correspondientes procedimientos internos, a menos que se den nuevas circunstancias de hecho o de Derecho que justifiquen un seguimiento distinto. En estos casos, el Responsable del Sistema interno de información notificará el inicio de actuaciones de manera motivada.
5. Cuando el objeto de la comunicación, en caso de tratarse de una denuncia, esté **judicializado** en el momento de su interposición. En este caso, el Responsable del Sistema interno de información se inhibirá de su conocimiento, de conformidad con el principio de intangibilidad de las resoluciones judiciales firmes, como medio de protección del derecho a la tutela judicial efectiva. Del mismo modo, si el asunto se judicializa estando en curso la investigación y no habiéndose producido resolución, se suspenderán todas las actuaciones por parte del Responsable del Sistema interno de información, hasta que no haya resolución judicial firme.

#### - Admisión a trámite de la comunicación

Una vez se haya recopilado toda la información y documentación relacionada con la comunicación que permita obtener un relato completo de los hechos denunciados, y se haya constatado el cumplimiento de los requisitos exigidos, la comunicación se admitirá a trámite.

Tras admitir a trámite la comunicación se enviará al denunciante acuse de recibo en un plazo máximo de **7 días naturales** desde la recepción de la comunicación.

En función de la gravedad de los hechos denunciados y de los sujetos implicados, el Responsable del Sistema valorará la conveniencia de:

- i. Informar a la Comisión del Código Ético y/o a su Presidente, o al Presidente del Grupo Renfe.
- ii. Aplicar medidas cautelares de forma urgente que permitan velar por la integridad de las pruebas e informaciones relacionadas con la comunicación.

## 6.2. Investigación

### 6.2.1. Apertura del expediente y designación del instructor

Una vez admitida a trámite la comunicación, se designará el equipo instructor del expediente de investigación. En función de la naturaleza de los hechos denunciados, el Responsable del Sistema podrá también delegar la instrucción de los hechos a los siguientes responsables:

- Con carácter general, la instrucción será desarrollada por la Dirección de Auditoría Interna y Compliance.
- La Dirección General de Organización y Talento de Renfe Operadora, cuando los hechos denunciados estuviesen vinculados con un incumplimiento en materia de acoso laboral, acoso sexual, por razón de sexo, por identidad de género y/u orientación sexual incluida la desarrollada en el ámbito digital.
- La Gerencia de Área de Relaciones Laborales de Renfe Operadora y/o las direcciones de Recursos Humanos de las sociedades de Grupo Renfe, cuando los hechos denunciados estuviesen vinculados con un incumplimiento laboral.
- La Dirección de Seguridad de la Circulación, cuando los hechos denunciados estuviesen vinculados con un incumplimiento en materia de la seguridad en la circulación.
- La Gerencia de Área de Ciberseguridad y Privacidad, cuando los hechos denunciados estuviesen vinculados con incumplimientos en esa materia.

La instrucción podrá delegarse en otros responsables, en atención a los hechos comunicados, pudiendo contarse también con instructores externos, si así se estima conveniente para garantizar la buena marcha de la investigación, así como los derechos tanto del informante como del afectado.

En todo caso, el Responsable del Sistema interno de información supervisará la gestión e investigación de las comunicaciones que instruyan los anteriores órganos especializados, y les prestará en todo momento su soporte, asistencia y asesoramiento.

## 6.2.2. Investigación de los hechos denunciados

### i. Plazos para la instrucción de la investigación

La instrucción de la investigación no podrá exceder del plazo máximo de tres (3) meses a contar desde la recepción de la comunicación. En casos de especial complejidad, este plazo podrá ampliarse hasta tres (3) meses adicionales, por decisión del Responsable del Sistema interno de información.

### ii. Principios generales de la instrucción

Durante todo el expediente de investigación se velará por el respeto y cumplimiento de los principios y garantías previstas en la Política del Sistema interno de información.

En todo caso, el Instructor extremará en todo momento la debida confidencialidad de las personas implicadas y muy especialmente la del informante, protegiendo su identidad. La identidad del informante sólo será conocida por el Instructor o equipo instructor que hubiera sido designado, en ningún caso será comunicada su identidad a los posibles afectados por la investigación.

La persona denunciada tiene derecho a conocer las acciones u omisiones (infracciones) que se le atribuyen mediante comunicación sucinta de los hechos y a ser oída en cualquier momento, en la forma en la que se considere adecuada, por parte del Instructor, para garantizar el buen fin de la investigación. Si existiese riesgo de que la notificación al denunciado o afectado comprometa la investigación, dicha comunicación podrá aplazarse hasta que el citado riesgo desaparezca.

Sin perjuicio del derecho a formular alegaciones por escrito por parte del denunciado, la instrucción comprenderá, siempre que sea posible, una entrevista con la persona afectada, en la que, con absoluto respeto a la presunción de inocencia, se le invitará a exponer su versión de los hechos y a aportar aquellos medios de prueba que considere adecuados y pertinentes. Se advertirá al denunciado o afectado la posibilidad de comparecer con abogado o representante de los trabajadores.

El denunciado o afectado por la investigación no podrá ejercer el derecho de acceso total al expediente y, en concreto, a la comunicación presentada por el informante o a cualesquiera documentos de los que pudiera derivar sospecha o revelación de la identidad del informante.

Grupo Renfe garantiza el derecho de información, el derecho de defensa, el derecho a la protección de datos de carácter personal, el derecho a la presunción de inocencia y el derecho al honor de todas las personas sobre las que se presente una denuncia y/o que se vean afectadas por la misma.

### iii. Instrucción de la investigación

El Instructor llevará a cabo todas aquellas acciones y consultas que considere necesarias encaminadas a la averiguación de la exactitud y veracidad de la información recibida, así como al esclarecimiento de los hechos. Todas las personas que participen durante este proceso se comprometen a mantener absoluta confidencialidad de los datos, independencia y ausencia de conflictos de intereses.

Asimismo, las personas objeto de la investigación, o que colaboren en el marco de la misma, deberán participar de manera veraz, diligente y completa respecto de las peticiones del Instructor, o de las que el equipo instructor realice, amparados por la legislación vigente y normativa interna de aplicación.

Entre otras, el Instructor podrá realizar las siguientes actuaciones:

- **Análisis documental.** El Instructor analizará pormenorizadamente la información y/o documentación aportada por el Informante, persona afectada o testigos. Asimismo, podrá requerir cuanta información y/o documentación adicional resulte necesaria, tanto al informante como a cualquier área del Grupo Renfe, siempre atendiendo a criterios de proporcionalidad y razonabilidad.
- **Diligencias testificales.** El Instructor dará trámite de audiencia a las personas interesadas, incluyendo en todo caso al Informante, persona afectada y testigos. Se informará a todos ellos de los derechos, garantías y deberes que les asisten.

Sólo se admitirán como testigos a aquellos que sean directos, es decir, aquellos que pueden ofrecer un testimonio directo de los hechos pues los han presenciado.

Con carácter general, no se admitirán dentro de las diligencias testificales a los testigos de referencia, entendidos como tales aquellos que no tienen un conocimiento directo de los hechos, sino que el conocimiento que puedan tener es únicamente a través de lo que les han relatado.

Únicamente serán aceptados testigos de referencia en caso de que, ante la falta de testigos directos en el marco de una investigación, el Instructor considere necesaria la participación del testigo de referencia como medio para reforzar y complementar lo acreditado por el resto de las diligencias de investigación practicadas. En este caso, el testigo de referencia deberá precisar el origen de la noticia de los hechos de los que ha sido conocedor, designando específicamente esta fuente (nombre y apellidos, etc.).

Las entrevistas mantenidas con los testigos habrán de estar debidamente documentadas, bien mediante grabación (previa autorización del interesado e incluso a petición suya) o mediante acta de la reunión mantenida. En este último caso, se adjuntará el acta de lectura de los derechos, garantías y deberes de las partes, firmada por todos los asistentes.

- **Opiniones o informes técnicos o periciales.** En cualquier momento de la fase de instrucción, el Instructor podrá recabar una opinión o informe técnico, tanto de otros profesionales de Renfe, como de expertos externos en la materia. Dichas opiniones o informes externos deberán adjuntarse al Informe de Investigación.

En cualquier caso, todas las personas a las que se solicite opinión o informe técnico firmarán un compromiso de confidencialidad obligatorio.

- **Otras diligencias.** El Instructor podrá llevar a cabo, siempre respetando las garantías legales previstas, todas aquellas actuaciones que le permitan corroborar la veracidad de los hechos presentes en una comunicación, tales como: llamadas telefónicas, celebración de reuniones, requisar y revisar equipos y sistemas informáticos, de conformidad con las políticas de seguridad y uso de los dispositivos del Grupo Renfe, etc.

### 6.2.3. Emisión del Informe de investigación interna

Una vez concluidas todas las actuaciones, el Instructor procederá a la emisión del Informe de investigación, que contendrá, al menos, los siguientes extremos:

- Una exposición de los hechos o conductas objeto de la instrucción.
- Una exposición de la documentación analizada.

- Detalle de las **posibles irregularidades** detectadas.
- Análisis detallado de las **actuaciones realizadas** en la instrucción (acciones que se han llevado a cabo, intervinientes, departamentos afectados, etc.).
- Las **conclusiones alcanzadas** en la instrucción, valoración de las diligencias practicadas, así como de los indicios que las sustentan, incluyendo la identificación de los posibles incumplimientos o irregularidades detectadas y valorando su alcance y gravedad.

#### 6.2.4. Propuesta de resolución

El Responsable del Sistema interno de información, a la vista del informe de la investigación, elaborará una propuesta de resolución que podrá consistir en:

- a) **El archivo de la comunicación.** El Responsable del Sistema propondrá el archivo de la comunicación y de las actuaciones realizadas cuando, tras la oportuna investigación, considere que no hayan quedado suficientemente acreditados los hechos denunciados, o éstos no sean constitutivos de una infracción incluida en el ámbito objetivo del Canal Ético.
- b) **La propuesta de las medidas a adoptar.** Cuando los hechos denunciados hayan quedado suficientemente acreditados y, además, sean constitutivos de una infracción incluida en el ámbito objetivo del Canal Ético, el Responsable del Sistema interno de información:
  - Formulará por escrito una propuesta de resolución, debidamente justificada, de las posibles medidas a adoptar, incluyendo las disciplinarias, en función de la gravedad de los hechos.
  - En su caso, podrá remitir los resultados documentados de la investigación y la propuesta de sanción y/o la valoración de los hechos, a la Dirección General de Organización y Talento, así como, en su caso, al Director de Recursos Humanos competente, para su valoración y, en su caso, la apertura del procedente expediente disciplinario.
  - En aquellos casos en que se vean afectados por una denuncia algún proveedor, contratista o subcontratista de Renfe, se estudiarán, además, las necesarias medidas legales a adoptar de índole administrativa o penal, según corresponda, incluyendo dichas medidas en la propuesta de resolución.

El Responsable del Sistema elevará la Propuesta de resolución a la Comisión del Código Ético para su análisis y, en su caso, aprobación.

#### 6.2.5. Cierre del expediente

De conformidad con el Informe de la investigación y la Propuesta de resolución aprobada, el Responsable del Sistema interno llevará a cabo un control del cumplimiento de las medidas aprobadas, designando a las personas encargadas de ello.

Asimismo, a través de la plataforma web del Canal Ético se comunicará al informante sobre la decisión final adoptada y conclusiones (salvo renuncia expresa a su derecho a recibir notificaciones en el marco del expediente). De igual forma, se informará al denunciado sobre el cierre del expediente. Sin perjuicio de lo anterior, en el caso de que durante la fase de decisión sobre la tramitación de una comunicación ésta se inadmitiera, no se realizará comunicación al denunciado.

En su caso, se notificará lo conveniente a las autoridades competentes, incluidas las instituciones, órganos, oficinas o agencias de la Unión Europea, para la investigación de la infracción, cuando así lo prevea la normativa de aplicación, garantizando la preservación de los derechos y garantías de las partes implicadas.

En cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos, se procederá a continuación al archivo del expediente y la limitación de acceso al mismo en la herramienta del Canal Ético.

### 6.3. Especialidades relativas a las consultas

El Canal Ético permite la recepción de consultas mediante la correspondiente comunicación a través del Canal Ético.

Dicha consulta será resuelta en un plazo máximo de dos (2) meses desde su recepción.

La respuesta será elaborada por el Responsable del Sistema interno de información, pudiendo dar traslado de la consulta, para que opine sobre la respuesta, a aquellos miembros de la Comisión del Código Ético que puedan estar afectados, por la naturaleza del objeto de la consulta o incluso a otros profesionales o áreas de Renfe que cuenten con la especialización adecuada. Siempre previa autorización de la persona que realiza la consulta.

La Comisión del Código Ético será informada, en la sesión inmediatamente posterior a la fecha del envío de la respuesta, de las consultas recibidas y de las respuestas enviadas.

## 7. Gestión de los conflictos de intereses

Existe conflicto de intereses cuando la objetividad de quien ha de tomar decisiones sobre una comunicación puede estar comprometida por su relación con el informante, con el denunciado, o con los hechos comunicados. Los conflictos de intereses pueden motivarse por las siguientes causas:

- Vinculación directa con la persona o los hechos objeto de la comunicación.
- Amistad o enemistad manifiesta con el informante o el afectado.
- Vinculación por razón de matrimonio o análoga, así como por relación de parentesco con el informante o el denunciado dentro del cuarto grado de consanguinidad o de afinidad dentro del segundo.
- La presencia de intereses personales (p.ej. económicos o de desarrollo profesional) que puedan verse comprometidos por la investigación de los hechos denunciados.

Si alguna de las personas participantes en la investigación de una comunicación está implicada en los hechos denunciados, o concurriera algún conflicto de intereses, ésta se abstendrá en la tramitación del expediente, y deberá ponerlo en conocimiento del Responsable del Sistema interno de información. En caso de no comunicarlo, el Responsable del Sistema podrá apartar a esta persona directamente de la investigación.

En caso de que la denuncia fuera dirigida contra el Responsable del Sistema interno de información o contra algunas de las personas que conformen el equipo instructor, así como en el caso de que concurriera en el Responsable del Sistema algún conflicto de intereses, éste se abstendrá de intervenir en la tramitación del expediente, debiendo ponerlo en conocimiento del Presidente de la Comisión del Código Ético.

El Canal Ético ofrece la gestión de los posibles conflictos de intereses de tal manera que pueda apartarse a la/s persona/s del expediente en las que confluya una causa de conflicto de intereses.

## 8. Protección de datos

La información relativa al tratamiento de los datos de carácter personal derivada de la utilización del Sistema interno de información de Grupo Renfe se encuentra en la Política de Privacidad del Sistema interno de información.

Los datos personales que se proporcionen a través del Canal Ético serán tratados por Renfe para la gestión de la comunicación recibida en el Canal Ético y para la realización de cuantas actuaciones de investigación sean necesarias para determinar la concurrencia, en su caso, de los hechos objeto de denuncia. Los datos personales que puedan recabarse se tratarán con respeto absoluto a la normativa en materia de protección de datos que resulte de aplicación.

Excepcionalmente, los datos podrán ser facilitados en caso de requerimiento legal y previa solicitud de la Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Juzgados y Tribunales, y posibles Administraciones Públicas competentes. En tales casos, se informará de ello al informante antes de revelar su identidad, salvo que dicha información pudiera comprometer la investigación o el procedimiento judicial o que a decisión de los anteriores se realice de otro modo.

## 9. Aprobación, publicación y entrada en vigor

El Consejo de Administración de Renfe Operadora impulsa y aprueba este Procedimiento, cumpliendo así su función de establecer las bases necesarias para una adecuada y eficiente gestión del Sistema interno de información y promover el cumplimiento de los principios y garantías recogidos en el presente Procedimiento. Todo ello, de conformidad con lo establecido en el art. 5.1 de 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.

El presente Procedimiento se encuentra publicado en la web y en la intranet corporativas de Grupo Renfe. Además, es remitido al Personal de Renfe y comunicado, en la medida en la que resulte aplicable, a los Terceros con los que se relaciona Renfe.

Este Procedimiento será revisado, actualizado, aprobado y difundido de manera periódica y siempre que resulte necesario practicar cualesquiera modificaciones.

# Anexo - Catálogo de infracciones contempladas en la Directiva (UE)

## 2019/19373

- a) Infracciones que entran dentro del ámbito de aplicación de los actos de la Unión relativas a los siguientes ámbitos, previstos en el Anexo de la Directiva:
  - I. contratación pública;
  - II. servicios, productos y mercados financieros, y prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo;
  - III. seguridad de los productos y conformidad;
  - IV. seguridad del transporte;
  - V. protección del medio ambiente;
  - VI. protección frente a las radiaciones y seguridad nuclear;
  - VII. seguridad de los alimentos y los piensos, sanidad animal y bienestar de los animales;
  - VIII. salud pública;
  - IX. protección de los consumidores;
  - X. protección de la privacidad y de los datos personales, y seguridad de las redes y los sistemas de información;
- b) Infracciones que afecten a los intereses financieros de la Unión tal como se contemplan en el artículo 325 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE);
- c) Infracciones relativas al mercado interior, tal como se contemplan en el artículo 26, apartado 2, del TFUE, incluidas las infracciones de las normas de la Unión en materia de competencia y ayudas otorgadas por los Estados, así como las infracciones relativas al mercado interior en relación con los actos que infrinjan las normas del impuesto sobre sociedades o a prácticas cuya finalidad sea obtener ventaja fiscal que desvirtúe el objeto o la finalidad de la legislación aplicable del impuesto sobre sociedades.

---

<sup>3</sup> Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.

| VERSIÓN | RESÚMEN DE LAS ACTUACIONES  | ELABORADO                                   | FECHA DE APROBACIÓN POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE RENFE OPERADORA |
|---------|---|---|---|
| 1.0     | Aprobación del Protocolo de Funcionamiento del Canal Ético.   | Dirección de Auditoría Interna y Compliance | 15 de marzo de 2019   |
| 1.1     | Modificación de diversos apartados del Protocolo de Funcionamiento del Canal Ético: 2. Accesos al Canal Ético; 4. Derechos garantizados en el uso del Canal Ético; 6. Tramitación de las consultas y denuncias.   | Dirección de Auditoría Interna y Compliance | 24 de enero de 2020   |
| 1.2     | Modificación del apartado 5. Protección de datos de carácter personal.  | Dirección de Auditoría Interna y Compliance | 23 de julio de 2020   |
| 2.0     | Actualización al nuevo Procedimiento de Gestión del Sistema interno de información, de conformidad con lo establecido 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. | Dirección de Auditoría Interna y Compliance | 27 de mayo 2024   |