

**PROTOCOLO DE FUNCIONAMIENTO  
DEL CANAL ÉTICO DEL GRUPO RENFE**

## 1. INTRODUCCIÓN

El Canal Ético se crea con el objeto de facilitar, tanto al personal del Grupo Renfe como a cualquier tercero, un canal de comunicación a través del cual hacer llegar a la Comisión del Código Ético cualquier consulta, aclaración o incumplimiento relacionado con el contenido del Código Ético.

## 2. ACCESOS AL CANAL ÉTICO

Las comunicaciones relativas al Código Ético podrán hacerse a través de las siguientes vías:

- Canal Ético Interno: a disposición de los empleados a través del Portal Interesa;
- Canal Ético Externo: para terceros ajenos a la empresa, a través de la página web de Renfe ([www.renfe.com](http://www.renfe.com))

Si se recibe una denuncia por una vía distinta de las mencionadas, se podrá tramitar la misma conforme a lo dispuesto en este Protocolo, si reúne los requisitos que se detallan más adelante o es debidamente subsanada, en su caso.

## 3. ¿QUÉ SE DEBE COMUNICAR A TRAVÉS DEL CANAL ÉTICO?

A título enunciativo, que no limitativo, se enumeran las cuestiones que podrían o deberían comunicarse a través del Canal Ético y cuáles no:

- ❖ **SÍ** deberían comunicarse a través del Canal Ético:
  - Dudas o solicitudes de aclaración de cualquier cuestión relativa al contenido del Código Ético;
  - Denuncia de cualquier comportamiento o actuación que pudiese ser contrario a las disposiciones del Código Ético;

- Cualquier conducta que pueda ser constitutiva de delito cuando afecte a cualquier empleado del Grupo Renfe o a terceros vinculados con el Grupo;
  - Cualquier duda que pueda surgir en relación con el presente documento.
- ❖ **NO** deberían comunicarse a través del Canal Ético:
- Información de carácter general relacionada con la empresa;
  - Cuestiones para las que existan un canal específico (temas de transparencia, atención al cliente, etc.)
  - Cuestiones de carácter laboral que no supongan un incumplimiento de lo dispuesto en el Código Ético.

## 4. DERECHOS GARANTIZADOS EN EL USO DEL CANAL ÉTICO

### Presunción de inocencia y honorabilidad profesional

El procedimiento de investigación, como consecuencia de una denuncia, garantizará en todo momento la presunción de inocencia y la honorabilidad profesional de las personas involucradas en la misma, al margen de las decisiones que sobre esas personas puedan tomar sus responsables directos o el área de Recursos Humanos.

### Gestión de conflictos de interés

Si alguna de las personas participantes en la investigación está implicada en los hechos denunciados o considera que puede estar incurso en algún tipo de conflicto de interés deberá abstenerse de participar en la gestión de la denuncia desde el primer momento poniéndolo en conocimiento del Presidente/-a o Secretario/-a de la Comisión del Código Ético.

## **Confidencialidad**

El Grupo Renfe garantiza la máxima confidencialidad con respecto a todos los datos recabados en el marco del Canal Ético y, en especial, en relación con la identidad del denunciante.

Para garantizar dicha confidencialidad se han adoptado las siguientes medidas: (a) aplicación de medidas de seguridad informática, suficientes y adecuadas, para el tratamiento confidencial de las denuncias remitidas a través del Canal Ético; (b) firma de un acuerdo específico de confidencialidad por todas las personas implicadas tanto en la tramitación de las denuncias como en la posterior investigación y resolución.

El Grupo Renfe investigará y, en su caso, sancionará cualquier infracción del deber de confidencialidad al que todas las personas involucradas en la gestión de las denuncias vienen obligadas.

## **Prohibición de represalias**

El Grupo Renfe garantiza que no se va a adoptar ninguna represalia, directa o indirecta, contra aquellas personas que, de buena fe, hubieran comunicado una supuesta irregularidad.

## **Denuncias falsas**

Se prohíbe expresamente la remisión de denuncias falsas a través del Canal Ético.

La denuncia que se demuestre carente de buena fe, malintencionada o efectuada con la intención de amenazar o perjudicar a un tercero, será considerada en sí misma una violación del Código Ético.

## 5. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Los datos recabados a través del Canal Ético serán utilizados con la exclusiva finalidad de tramitar las denuncias recibidas, y en su caso, investigar los hechos denunciados. El funcionamiento del Código Ético se regirá en todo momento por la legislación vigente y, más concretamente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales.

El Responsable del tratamiento es RENFE-Operadora E.P.E. entidad con domicilio en Avda. Pío XII nº 110, 28036, Madrid. Puede contactar con el Delegado de Protección de Datos: [dpd@renfe.es](mailto:dpd@renfe.es). La finalidad del tratamiento de los datos personales recabados es la de la tramitación de las comunicaciones recibidas, y en su caso, investigar los hechos denunciados. El tratamiento es legítimo puesto que es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable a RENFE-Operadora. Con carácter general no se comunicarán los datos personales a terceros, salvo obligación legal, entre las que pueden estar las comunicaciones a Jueces y Tribunales, administraciones públicas competentes e interesados en los procedimientos relacionados con las denuncias recibidas. Los datos personales que traten serán suprimidos del sistema utilizado para la administración del Código Ético a los tres meses desde su introducción en el sistema. Transcurrido ese plazo los datos podrán seguir siendo tratados para la investigación de las comunicaciones recibidas por la Comisión del Código Ético. En esos casos, los datos serán tratados con medios ajenos al sistema del Código Ético. Los datos personales proporcionados se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades descritas. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición, cancelación, limitación del tratamiento en los términos expuestos por la normativa a la siguiente dirección: [derechos.renfeepe@renfe.es](mailto:derechos.renfeepe@renfe.es). Asimismo, si no está conforme puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

## 6. TRAMITACIÓN DE LAS CONSULTAS Y DENUNCIAS

### 1. Recepción de las comunicaciones en el canal ético

El envío por parte de cualquier interesado de una comunicación a través del Canal Ético dará lugar al envío de un “acuse de recibo” por parte de Renfe confirmando la recepción de la comunicación informándole de sus derechos en materia de protección de datos e indicándole, en su caso, si se continuará su tramitación mediante el protocolo de actuación de materias de Código Ético o si debe dirigirse a otra unidad de Renfe para enviar su comunicación.

El ‘acuse de recibo’ será enviado por la Secretaría de la Comisión del Código Ético en los siete (7) días naturales siguientes a la recepción de la comunicación, pudiéndose ampliar a un (1) mes por circunstancias excepcionales.

Todas las comunicaciones que se envíen a través del Canal Ético serán recepcionadas en el Grupo Renfe por personas de la Secretaría de la Comisión del Código Ético que, previamente, deberán haber firmado el correspondiente compromiso de confidencialidad a fin de reforzar, el secreto, entre otras cuestiones, sobre la identidad del interesado y sobre los hechos que se comunican.

A todas las comunicaciones, ya sean consultas o denuncias, que se reciban a través del Canal Ético se les asignará un número de referencia único con el que poder identificarla a lo largo de toda su tramitación, y que se facilitará al emisor de la misma.

### 2. Procedimiento de tramitación de las consultas:

Una vez recibida a través del Canal Ético una consulta relativa a materias de Código Ético se dará respuesta, mediante la correspondiente comunicación escrita a la misma en un plazo máximo de dos (2) meses desde su recepción.

La respuesta será elaborada por la Secretaría de la Comisión del Código Ético y autorizada por el Presidente de la Comisión. Se podrá dar traslado de la consulta, para que opine sobre la respuesta, a aquellos miembros de la Comisión que puedan estar afectados, por la naturaleza del objeto de la consulta. La Comisión del Código Ético será informada, en la sesión inmediatamente posterior a la fecha del envío de la respuesta, de estas consultas recibidas y de las respuestas enviadas.

En el caso en el que por su especial complejidad se considerase necesario, dicho plazo podrá ampliarse hasta un máximo de dos (2) meses adicionales, debiendo emitirse la correspondiente respuesta en un plazo máximo de cuatro (4) meses a contar desde la recepción de la consulta. Se informará al interesado que el plazo se ha ampliado.

En este último caso, la Secretaría de la Comisión del Código Ético podrá dar traslado de la misma a la Comisión del Código Ético para que se pronuncie sobre su contenido, pero siempre respetando el plazo máximo contenido en el párrafo anterior.

### **3. Procedimiento de tramitación de las denuncias:**

Una vez recibida a través del Canal Ético una denuncia, la misma será admitida a trámite o archivada por la Comisión del Código Ético, comunicándose al denunciante. La admisión a trámite conllevará la designación de un investigador y el comienzo de la fase de investigación, que no podrá ser, salvo razones excepcionales, superior a tres (3) meses. A título enunciativo, la denuncia deberá contener en la medida de lo posible: identidad del denunciante; posibles personas implicadas, descripción de los hechos o conducta irregular; fecha y lugar en el que ha ocurrido el evento; cualquier otro tipo de datos que pudiesen considerarse de interés. La Secretaría de la Comisión del Código Ético podrá llevar a cabo actuaciones para completar esta información, y que no supongan, en ningún caso, el inicio de las investigaciones. La Comisión podrá decidir el archivo de la denuncia que no cumpla con los requisitos exigidos y no haya sido debidamente subsanada.

Se podrá solicitar a la persona que haya realizado la denuncia, información adicional o aclaraciones cuando se considere necesario para poder realizar la investigación. Dicha información o aclaración deberá facilitarse por el interesado en un plazo máximo de quince (15) días, salvo que circunstancias especiales aconsejen ampliar dicho plazo hasta un (1) mes. El hecho de no facilitar la información o aclaración solicitadas no quiere decir que se vaya a cerrar automáticamente el expediente.

En función de la gravedad de los hechos denunciados y de los sujetos implicados, la Comisión del Código Ético valorará la conveniencia de informar asimismo al Presidente de Renfe y/o a la Comisión de Auditoría y Control que corresponda.

La Comisión del Código Ético podrá actuar de oficio e iniciar una investigación sobre cuestiones relativas a materias del Código Ético.

Las investigaciones de las denuncias recibidas, serán realizadas por el Departamento o persona que la Comisión del Código Ético designe en cada momento en función de la materia y los recursos disponibles.

Si durante la fase de investigación el investigador considera que se trata de un tema de especial complejidad, la Comisión del Código Ético podrá acordar que el plazo se alargue, de forma excepcional, hasta un máximo de tres (3) meses adicionales, debiendo emitirse el correspondiente informe en un plazo máximo de seis (6) meses a contar desde el comienzo de la mencionada fase. La ampliación de plazo podrá ser decidida también por el Presidente de la Comisión, si no estuviera prevista una reunión de la misma antes de que finalice el plazo inicial de tres meses, informando de esa ampliación a la Comisión en la primera reunión que se celebre. Si se decide ampliar la fase de investigación, se realizará la correspondiente comunicación al denunciante y, en su caso, al denunciado, informándoles acerca de la nueva situación



El investigador podrá realizar cuantas actuaciones estime oportunas para el esclarecimiento de los hechos, incluyendo entre otros, el acceso a documentación, entrevista con el denunciante, interrogatorio de testigos y posible contratación de peritos expertos. Asimismo, tendrá que oír al denunciado.

Todos los empleados del Grupo Renfe y terceros que presten servicios en el Grupo afectados por la investigación, deberán prestar la máxima colaboración siempre que sean requeridos por el investigador, guardando en todo caso la debida reserva, discreción y confidencialidad sobre las informaciones comunicadas, mediante la firma del compromiso de confidencialidad, que será custodiado por la Secretaría de la Comisión.

#### **4. Finalización de la investigación.**

La investigación finalizará con un Informe que debe contener las siguientes cuestiones:

- Hechos o conducta objeto de la instrucción.
- Posibles vulneraciones del Código Ético, de cualquier política, procedimiento o normativa interna.
- Análisis detallado de la investigación realizada (acciones que se han llevado a cabo, intervinientes, departamento afectados, etc...).
- Propuesta de Resolución y acciones de respuesta.

El informe emitido deberá estar, en todo caso, lo suficientemente motivado y justificado tanto si se considera que se ha producido una conducta o acción irregular como si se considera que los hechos que han sido denunciados carecen de fundamento y en la propuesta de Resolución se acuerda el archivo de la denuncia.

Este Informe se remitirá a la Comisión del Código Ético para que emita la correspondiente Resolución a la vista del informe emitido por el investigador.

Si tras la investigación efectuada, se constata la comisión de una falta susceptible de ser sancionada de acuerdo con la normativa vigente por un empleado del Grupo Renfe, se dará traslado al máximo responsable del área de RRHH de la sociedad mercantil correspondiente o de RENFE-Operadora, en su caso, para que proceda a la apertura del pertinente expediente Disciplinario. En éste, podrá constar como antecedente la investigación previa realizada.

En estos casos, y en aquellos otros en los que lo considere conveniente por la gravedad de los hechos constatados, por los sujetos implicados o por los resultados de la investigación efectuada, la Comisión del Código Ético informará al Presidente de Renfe y/o a la Comisión de Auditoría y Control que corresponda.

Para los casos en que en las denuncias recibidas hubiera involucrada alguna de las empresas o proveedores de servicios del Grupo Renfe, se estudiarán las medidas a adoptar que permitan las relaciones contractuales con las mismas.

En caso de que existan pruebas fundadas de que los hechos denunciados son constitutivos de un ilícito penal, el Grupo Renfe pondrá estos hechos en inmediato conocimiento de la autoridad judicial o policial, dándole traslado de los resultados de la investigación.

Finalmente, en función de cada caso y siempre y cuando se garanticen los derechos de las partes afectadas, la Comisión del Código Ético comunicará al interesado/denunciante y al denunciado el resultado de la investigación.

<b>VERSIÓN</b>	<b>RESÚMEN DE LAS ACTUACIONES</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>
<b>1.0</b>	Aprobación del Protocolo de Funcionamiento del Canal Ético.	15 de marzo de 2019
<b>1.1</b>	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.	24 de enero de 2020
<b>1.2</b>	Modificación del apartado 5. Protección de datos de carácter personal	23 de julio de 2020