



**PROCEDIMIENTO  
DE GESTIÓN DE DENUNCIAS**

## Objeto

Con la elaboración e implantación de este Procedimiento de Gestión de Denuncias Amurrio Ferrocarril y Equipos, S.L., (en adelante "**AMURRIO**"), confirma su compromiso con el fomento de una cultura corporativa, basada en el cumplimiento normativo y ético, a través de la creación de un Sistema Interno de Gestión de Denuncias (en adelante, podrá denominarse el "**Sistema Interno de Gestión de Denuncias**" o el "**Sistema**") como herramienta que permite detectar comportamientos irregulares o ilícitos dentro de la propia organización

Para ello el Sistema Interno de Gestión de Denuncias facilita un procedimiento a través del cual las personas trabajadoras, directivas, administradoras y el resto de los grupos de interés de AMURRIO, pueden comunicar cualquier información de la que se tenga conocimiento sobre:

- a) Cualesquiera acciones u omisiones, que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea, en los términos expuestos en el artículo 2.1.a) de la Ley de Protección de Informantes.
- b) Acciones u omisiones, que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave.
- c) Comunicaciones y denuncias para los casos de acoso cuya definición se contiene en el Protocolo sobre la Igualdad y la Prevención de las distintas clases de acoso (en adelante, el "**Protocolo de Actuación frente al Acoso**"), en el que se establece un procedimiento específico de actuación ante estas situaciones.
- d) Y, en general, cualquier acción u omisión, que pueda ser contraria al Código de Conducta y a cualquier Protocolo del Programa de Cumplimiento y demás normativa interna de AMURRIO en materia de cumplimiento, o a la Ley, en el contexto laboral y profesional.

Todo ello conforme a 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 ("**Ley de Protección de Informantes**").

Es necesario reseñar que AMURRIO respeta la letra y al espíritu de las obligaciones y normas de las distintas jurisdicciones en las que opera y aquéllas que ha asumido voluntariamente, mostrando un firme compromiso con la ética y cultura de cumplimiento empresarial.

## Ámbito de aplicación

Este procedimiento es de aplicación a todas las personas definidas como “Sujetos Obligados” en la Política de Gestión de Denuncias. En consecuencia, este procedimiento ha de ser puesto a disposición de todos los Sujetos Obligados.

Todo ello conforme a 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 (“*Ley de Protección de Informantes*”).

La utilización del Sistema Interno de Gestión de Denuncias es de **uso exclusivo** para la comunicación de irregularidades o incumplimientos, en el marco de las relaciones laborales y profesionales de la organización, en aplicación tanto de su Código de Conducta y del resto de protocolos aprobados por la compañía, como de lo expuesto en el Objeto de este Procedimiento. Es importante resaltar que el Sistema no debe emplearse para trasladar quejas en otros ámbitos distintos a los expuestos en el Objeto.

## Responsable del Sistema Interno de Gestión de Denuncias

El Consejo de Administración de AMURRIO ha designado como Responsable del Sistema Interno de Gestión de Denuncias a la Responsable de Cumplimiento.

El Responsable del Sistema Interno de Gestión de Denuncias de AMURRIO (el “*Responsable de Cumplimiento*”) será el encargado de supervisar el correcto funcionamiento del Sistema, así como la adecuada integración de los principios que definen la Política del Sistema Interno de Gestión de Denuncias en el ámbito de la organización, y de la diligente tramitación del Procedimiento.

El Responsable de Cumplimiento de AMURRIO deberá desarrollar sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de los órganos de AMURRIO. En consecuencia, no podrá recibir instrucciones de ningún tipo en su ejercicio, y deberá disponer de todos los medios personales y materiales necesarios para llevarlas a cabo.

El nombramiento del Responsable del Cumplimiento como Responsable del Sistema Interno de Gestión de Denuncias deberá ser notificado a: la Autoridad Independiente de Protección del Informante (“*AAI*”) o, en su caso, a las autoridades u órganos competentes de las comunidades autónomas, en el ámbito de sus respectivas competencias - pendientes aun de ser constituidas-.

En ese caso, el plazo que habrá para dicha comunicación será de diez (10) días hábiles a contar desde el nombramiento o cese, especificando en el supuesto del cese, las razones que han motivado el mismo.

## Procedimiento de Gestión

El procedimiento de gestión, que a continuación se detalla, se elabora con el rigor y estricto cumplimiento de los principios generales recogidos en la Política del Sistema Interno de Gestión de Denuncias.

### 1. Sistema Interno de Gestión de Denuncias

Como ya se ha expuesto, AMURRIO dispone de un Sistema Interno de Gestión de Denuncias diseñado para que las personas trabajadoras, directivas, administradoras y proveedores y otras partes interesadas puedan informar, de manera confidencial y segura, cualquier infracción, en los términos expuestos anteriormente en el objeto de este Procedimiento.

Con la aprobación de este Procedimiento, AMURRIO habilita un sistema interno de gestión de denuncias, si bien en lo relativo con el acoso, cuenta con un procedimiento específico según se ha indicado.

En el supuesto de que, por cualquier motivo, una persona comunicase una denuncia por cualquier canal ajeno a los establecidos en este Procedimiento o a miembros del personal distintos del Responsable de Cumplimiento, como organismo encargado del Sistema Interno de Gestión de Denuncias, la persona que reciba dicha información deberá de ponerla en conocimiento inmediato de dicho órgano, debiendo éste de informarle a esa persona de las obligaciones de confidencialidad que debe de cumplir, así como advertirle que la comunicación realizada obviando el presente Procedimiento podría considerarse como infracción muy grave, al haber quebrado, con ello, el deber de confidencialidad.

### 2. Comunicaciones y acceso al Sistema Interno de Gestión de Denuncias

Las comunicaciones que se realicen utilizando el Sistema Interno de Gestión de Denuncias, podrán realizarse por escrito, verbalmente o por ambas formas.

La comunicación deberá contener la máxima información disponible incluyendo, al menos:

- Nombre y apellidos de la persona denunciante o informante (salvo en el caso de denuncia anónima)
- Fecha o fechas en las que se hubiera producido
- Función en la organización o relación con la misma
- Dirección o medio a efecto de contacto y notificaciones elegido por el denunciante (correo electrónico, correo postal, teléfono)

- Descripción de los hechos y acciones que se consideren constitutivos de una posible infracción, indicando las posibles personas implicadas o responsables (denunciadas), aportando algún elemento probatorio si existiera e identificando posibles testigos.
- Firma de la persona denunciante o informante

En caso de comunicaciones verbales, éstas deberán dirigirse al Responsable de Cumplimiento, quien advertirá que la conversación será grabada y/o transcrita, informándole al denunciante sobre el tratamiento de sus datos, de acuerdo con lo establecido en el apartado de Protección de Datos de este procedimiento.

Cuando el informante solicite una reunión presencial para trasladar la denuncia, ésta deberá tener lugar dentro del plazo máximo de siete (7) días naturales.

En caso de comunicaciones por escrito, se podrán canalizar éstas de la siguiente forma:

➤ Vía correo electrónico a la dirección de correo electrónico “**canaldedenuncia@amufer.es**”, que será gestionado en exclusividad y bajo el más estricto deber de confidencialidad.

➤ Vía correo postal, dirigido a:

A/A Responsable del Sistema Interno de Gestión de Denuncias  
Amurrio Ferrocarril y Equipos, S.A.  
C/Maskuribai 10,  
01470 - Amurrio (Álava)

### 3. Registro y evaluación de las comunicaciones

Todas las informaciones recibidas, a través del Sistema Interno de Gestión de Denuncias, serán registradas en un libro-registro, garantizando la seguridad y confidencialidad de éste.

Todas las denuncias, recibidas por los distintos canales de comunicación facilitados al efecto y que se han relacionado en el apartado anterior, serán analizadas de forma preliminar por el Responsable de Cumplimiento, de forma independiente, y se garantizará la confidencialidad, no sólo del informante sino también de la persona sobre la que se presentan los hechos denunciados.

La denuncia será identificada con un código correlativo y se incorporará al libro-registro creado al efecto, manteniéndose un registro detallado de las acciones tomadas en relación con cada informe.

#### 4. Tramitación de la denuncia

Una vez recibida la denuncia, el Responsable de Cumplimiento procederá a su instrucción, mediante la apertura de un expediente numerado, y recabará cuanta información sea precisa, determinará las personas que van a ser entrevistadas, así como las pruebas que se deban practicar, respetando en todo caso los derechos fundamentales de las personas implicadas.

Además, se comunicará la situación al Órgano de Administración de AMURRIO para que, en su caso, adopte medidas cautelares con el objetivo de impedir que la conducta infractora continúe produciéndose.

De esta forma, cuando se reciba una denuncia en el Sistema Interno de Gestión de Denuncias, el Responsable de Cumplimiento deberá seguir los siguientes pasos:

- a) Envío de acuse de recibo de la comunicación al informante, en el plazo de siete (7) días naturales siguientes a su recepción, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la comunicación o que se trate de una denuncia anónima.
- b) Análisis preliminar de la información y documentación facilitada por el informante.
- c) Registro de la denuncia, conforme a lo establecido en el apartado 3 de este Procedimiento.

En caso de que, el análisis preliminar, ofrezca un resultado evidente de que la comunicación no reúne requisito alguno para poder ser considerada como infracción o denuncia en los términos expuestos en este Procedimiento, el Responsable de Cumplimiento podrá inadmitir la denuncia, procediendo al archivo inmediato del expediente y comunicándole la resolución al informante, advirtiéndole del deber de hacer un buen uso del Sistema Interno de Gestión de Denuncias.

#### 5. Análisis y verificación de los hechos denunciados

El Responsable de Cumplimiento de AMURRIO, para llevar a cabo la investigación, podrá recurrir a otros departamentos de AMURRIO y contratar auditores externos u otros asesores que le ayuden a investigar y analizar los resultados, garantizando la máxima confidencialidad en el tratamiento de los datos.

El Responsable de Cumplimiento de AMURRIO estará facultado para mantener la comunicación con el informante y, si se considera necesario, para solicitarle información adicional. El Responsable de Cumplimiento de AMURRIO deberá informar, asimismo, a la persona afectada por la denuncia, de las acciones u omisiones que se le atribuyen, dándole audiencia con la finalidad de que pueda presentar alegaciones y formular

defensa. Esta comunicación tendrá lugar en el tiempo y forma que se considere adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.

Durante el transcurso de la investigación deberá respetarse, en todo momento, la presunción de inocencia del denunciado, el honor de las personas afectadas y garantizarse la confidencialidad, tanto del informante como del denunciado.

El plazo máximo para culminar las labores de investigación y emitir un informe definitivo no podrá superar los tres (3) meses desde la recepción de la comunicación, o, si no se remitió un acuse de recibo al informante, a partir del vencimiento del plazo de siete (7) días después de efectuarse la comunicación; en los casos de especial complejidad, que requieran una ampliación del mismo, éste podrá extenderse hasta un máximo de otros tres (3) meses adicionales.

## **6. Resolución de la denuncia**


Una vez realizada la investigación, el Responsable de Cumplimiento de AMURRIO, como organismo responsable de la tramitación, deberá de emitir una resolución y elaborar un informe con un razonable detalle y con una relación clara de los hechos. Dicho informe contendrá, al menos, la siguiente información:

- a) La denuncia recibida.
- b) Resumen de evaluación de la denuncia y clasificación.
- c) Resultados documentales de la investigación.
- d) Conclusiones y propuesta de medidas.

En caso de que en la resolución se concluya que se ha producido la comisión de una infracción, el Responsable de Cumplimiento propondrá en el informe las acciones a llevar a cabo para minimizar el posible impacto que la comisión del hecho infractor pudiera ocasionar y proteger todos los derechos de los afectados, así como la adopción de las sanciones o medidas que correspondan, en función de la gravedad de la infracción. Si la información analizada pudiera ser indiciariamente constitutiva de delito, el Responsable de Cumplimiento deberá comunicar inmediatamente al Ministerio Fiscal la información sobre los hechos. En el supuesto de que dicha información pudiera afectar a los intereses financieros de la Unión Europea, se remitirá a la Fiscalía Europea.

El informe final será inmediatamente trasladado al Presidente y Vicepresidente del Consejo de Administración de AMURRIO, que serán quienes, como delegados de dicho órgano, resolverán las propuestas elevadas en el informe.

Las decisiones finales adoptadas se comunicarán a la mayor brevedad a los sujetos investigados.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2023
		Página 7 de 11

## 7. Control de represalias

El Responsable de Cumplimiento de AMURRIO controlará que no se producen actos constitutivos de represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia contra el informante, por haber puesto en conocimiento los hechos enjuiciados.

Se entiende por “represalia” cualesquiera actos u omisiones que estén prohibidos por la Ley, o que, de forma directa o indirecta, supongan un trato desfavorable que sitúe a las personas que las sufren en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, solo por su condición de informantes, o por haber realizado una revelación pública.

A título meramente ilustrativo, se indican como posibles represalias:

- (i) Daños, incluidos los de carácter reputacional, o pérdidas económicas, coacciones, intimidaciones, acoso u ostracismo.
- (ii) Evaluación o referencias negativas, respecto al desempeño laboral o profesional.
- (iii) Inclusión en listas negras o difusión de información en un determinado ámbito sectorial, que dificulten o impidan el acceso al empleo o la contratación de obras o servicios.
- (iv) Denegación o anulación de una licencia o permiso.
- (v) Denegación de formación.
- (vi) Discriminación, o trato desfavorable o injusto.

Asimismo, como Responsable del Sistema Interno de Gestión de Denuncias, deberá perseguir y minimizar cualquier represalia que pudiera surgir contra una persona que haya hecho uso adecuado del Sistema Interno de Gestión de Denuncias para comunicar una posible infracción en el seno de la organización, así como también la protección a cualquier persona de ésta que forme parte del órgano o grupo de personas que deban asistir al informante durante la investigación y resolución de la investigación iniciada.

## 8. Seguimiento y Mejora continua

El Responsable de Cumplimiento de AMURRIO deberá emitir un informe de forma semestral dirigido al Órgano de Administración donde se recoja una actualización del libro-registro de comunicaciones, informando del estado de tramitación del mismo, la correcta aplicación de medidas, en su caso, y la confirmación de existencia de represalias o cualquier otra actuación que pudiera afectar los derechos del informante.

En el mismo informe, el Responsable de Cumplimiento deberá evaluar la eficacia del Sistema Interno de Gestión de Denuncias, con el fin de fortalecer la protección de los informantes y mejorar el Sistema, para hacer frente con diligencia y eficacia a todas las denuncias que se presenten.



## 9. Canales Externos de información a las Autoridades Competentes

Además del Sistema Interno de Gestión de Denuncias, AMURRIO reconoce la importancia de proporcionar a los informantes vías adicionales para reportar infracciones normativas y/o posibles actos de corrupción directamente a las autoridades competentes. Esta información será facilitada a los Sujetos Obligados.

## Protección de datos

AMURRIO garantizará la confidencialidad y la protección del informante, en todo momento. Se tomarán medidas para evitar cualquier forma de represalia contra aquellas personas que proporcionen información de buena fe.

Los datos personales del informante solo serán divulgados si es necesario para llevar a cabo una investigación o cumplir con los requisitos legales, respetando las previsiones sobre protección de datos personales establecidas en el Título VI de la Ley de Protección de Informantes.

### 1. Información sobre protección de datos y ejercicio de derechos


Los empleados y terceros deberán ser informados acerca del tratamiento de sus datos personales, en el marco del Sistema Interno de Gestión de Denuncias. Dicha información deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

**a) Recopilación y Tratamiento de Datos Personales.** - En el contexto de la gestión de informaciones, a través del Sistema Interno de Gestión de Denuncias, se podrán recopilar y tratar datos personales de los informantes. En ningún caso se recopilarán datos personales cuya pertenencia no resulte manifiesta para tratar una información específica o, se si recopilan por accidente, se eliminarán sin dilación indebida.

**b) Principios de Protección de Datos** El tratamiento de los datos personales recopilados se realizará de acuerdo con los siguientes principios:

- Licitud, lealtad y transparencia con respecto a los datos personales que se traten del informante.
- Los datos personales se recopilarán con fines determinados, explícitos y legítimos, y no se tratarán de manera incompatible con dichos fines.
- Solo se recopilarán y tratarán los datos personales necesarios y adecuados para los fines establecidos.

- Los datos personales se mantendrán actualizados y precisos. Se tomarán medidas razonables para rectificar o suprimir los datos inexactos o incompletos.
  - Limitación del plazo de conservación: Los datos personales se conservarán durante el tiempo necesario, para cumplir con los fines establecidos, a menos que exista una obligación legal o contractual de conservación más prolongada.
  - Integridad y confidencialidad: Se aplicarán medidas técnicas y organizativas adecuadas, para garantizar la seguridad de los datos personales y protegerlos contra el acceso no autorizado, la divulgación o la destrucción accidental o ilícita.
- c) Finalidad del tratamiento.** - La recogida de datos del informante se llevará a cabo para fines exclusivos de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales, así como de posibles infracciones de la Ley de Protección del Informante, considerándose por tanto lícitos todos aquellos tratamientos de datos necesarios para su correcta aplicación.
- d) Derechos de los Informantes.** - Los informantes tendrán derecho a ejercer los derechos en relación con sus datos personales, incluyendo el acceso, rectificación, supresión, limitación y oposición al tratamiento.
- AMURRIO proporcionará los mecanismos necesarios para que los informantes puedan ejercer sus derechos de forma efectiva.
- e) Responsable de Protección de Datos.** - Cualquier comunicación relativa a protección de datos podrá ser remitida al buzón del responsable de protección de datos de AMURRIO en la siguiente dirección: [privacidad@amufer.es](mailto:privacidad@amufer.es)
- El responsable de protección de datos de AMURRIO será el encargado de velar por el cumplimiento de las disposiciones sobre protección de datos en el contexto de la gestión de las denuncias presentadas.
- f) Transferencia de Datos.** - AMURRIO se compromete a no transferir los datos personales recopilados a terceros, a menos que sea necesario para cumplir con las obligaciones legales o con los fines establecidos en el marco de la gestión de las informaciones. En caso de transferencia de datos, se tomarán las medidas necesarias para garantizar un nivel adecuado de protección de los datos personales.

 <b>amurrio</b> ferrocarril y equipos, s.a.	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DENUNCIAS	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2023
		Página 10 de 11

## 2. Tratamiento de datos personales en el Sistema Interno de Gestión de Denuncias.

El acceso a los datos personales contenidos en el Sistema Interno de Gestión de Denuncias quedará limitado, dentro del ámbito de sus competencias y funciones, exclusivamente a:

- a) El Responsable de Cumplimiento.
- b) La Dirección General de AMURRIO, si procediera la adopción de medidas legales, en relación con los hechos relatados en la comunicación.
- c) El responsable de recursos humanos cuando procediera la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador.
- d) Los encargados del tratamiento que eventualmente se designen.
- e) Y al responsable de protección de datos.

Será lícito el tratamiento de los datos por otras personas, o incluso su comunicación a terceros, cuando resulte necesario para la investigación y/o adopción de medidas correctoras en la entidad o la tramitación de los procedimientos sancionadores o penales que, en su caso, procedan. No obstante, el Responsable de Cumplimiento deberá velar por que estas personas cumplan con el deber de confidencialidad en el tratamiento de los datos compartidos, así como el resto de obligaciones establecidas en la Ley.

En ningún caso serán objeto de tratamiento los datos personales que no sean necesarios para el conocimiento e investigación de las acciones u omisiones, a las que se refiere este Procedimiento; concretamente las identificadas en el Objeto, procediéndose, en su caso, a su inmediata supresión. Asimismo, se suprimirán todos aquellos datos personales que se puedan haber comunicado y que se refieran a conductas que no estén incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley de Protección del Informante.

Si la información recibida contuviera datos personales incluidos dentro de las categorías especiales de datos, se procederá a su inmediata supresión, sin que se proceda al registro y tratamiento de los mismos.

Los datos que sean objeto de tratamiento podrán conservarse en el Sistema Interno de Gestión de Denuncias únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos informados.

Si se acreditara que la información facilitada o parte de ella no es veraz, deberá procederse a su inmediata supresión desde el momento en que se tenga constancia de dicha circunstancia, salvo que dicha falta de veracidad pueda constituir un ilícito penal,

en cuyo caso se guardará la información por el tiempo necesario durante el que se tramite el procedimiento judicial.

En todo caso, transcurridos tres (3) meses desde la recepción de la comunicación, sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, deberá procederse a su supresión, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema.

Las comunicaciones a las que no se haya dado curso, solamente podrán constar de forma anonimizada, sin que sea de aplicación la obligación de bloqueo prevista en el artículo 32 de la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales*.

## Cumplimiento de este procedimiento

AMURRIO se compromete a divulgar de manera transparente y accesible información sobre el Sistema Interno de Gestión de Denuncias. Esta información se proporcionará a través de los siguientes medios:

- a) Comunicación interna: Se difundirá información sobre el Sistema a través de los medios de comunicación interna utilizados habitualmente, como correos electrónicos, intranet, paneles informativos, reuniones de personal, etc.
- b) Políticas y procedimientos: Los documentos internos, como el Código de Conducta y el resto de protocolos aprobados por la compañía, incluirán referencias claras al Sistema y se proporcionará instrucciones sobre cómo utilizarlo.
- c) Página web corporativa: En la página web oficial de AMURRIO ([www.amufer.es](http://www.amufer.es)) se incluirá una sección específica que proporcione información detallada sobre el Sistema, incluyendo los contactos de las autoridades competentes correspondientes y cualquier otro requisito relevante.

## Supervisión y revisión

El contenido de este procedimiento será revisado, con periodicidad anual, para asegurar que AMURRIO se ajusta a las mejores prácticas en esta materia.

Su posible actualización o modificación será puesto en conocimiento del Órgano de Administración de AMURRIO, para su aprobación, previa consulta con la representación legal de las personas trabajadoras.

**Este documento ha sido aprobado por el Órgano de Administración de AMURRIO, previa consulta con la representación legal de las personas trabajadoras, y entra en vigor en el momento de su aprobación.**