



**POLÍTICA DEL SISTEMA
INTERNO DE INFORMACIÓN Y
PROTECCIÓN DEL
INFORMANTE**

España

Tipo de norma	Política del Sistema de Información [España]
Versión	1.0
Fecha de entrada en vigor	22 de junio de 2023
Última actualización	
Próxima actualización	
Responsable del proceso	Cristina Rodriguez Molina
Persona de contacto	Cristina Rodriguez Molina
Historial de cambios	

Índice

1.- Introducción	4
2.- Ámbito de aplicación.....	5
3.- Principios del Sistema Interno de Información.....	5
4.- Mecanismos para comunicar.....	7
5.- Responsable del Sistema Interno de Información.....	8
6.- Aprobación, publicación y entrada en vigor.....	8

1.- Introducción

MAKRO DISTRIBUCIÓN MAYORISTA, S.A.U. (en adelante, MAKRO) concede una gran importancia al cumplimiento normativo y a la integridad. Por ello, el Órgano de Administración exige a todos los empleados/as y a los integrantes de los equipos directivos de MAKRO que actúen con arreglo a la legislación, nuestro Código de Conducta, directrices y a otras regulaciones internas.

De ahí que el Órgano de Administración de MAKRO promueva una cultura de apertura, confianza y transparencia, y anime a todos sus empleados/as internos y externos a manifestar y exponer sus temores sobre los riesgos de incumplimiento, así como sus sospechas o constataciones de conductas indebidas. Todo ello es clave para evitar posibles riesgos financieros y/o reputacionales y proteger a MAKRO de esos riesgos, así como para cumplir nuestra aspiración de convertirnos en un socio responsable de la cadena de valor y asegurarnos el éxito a largo plazo.

Por tales motivos MAKRO cuenta, específicamente, con un Sistema Interno de Información y Protección del Informante (en adelante, el "**Sistema Interno de Información**" o "**Sistema**"), en el que se integra el Canal interno de Comunicaciones (en adelante el "CANAL"), como mecanismo formal de comunicación de irregularidades, siendo uno de los principios rectores de su funcionamiento la protección de la persona que comunique cualesquiera irregularidades.

La presente *Política del Sistema de Información de MAKRO* (en adelante, también la "**Política**") tiene por objeto demostrar el compromiso del Órgano de Administración con la protección de los informantes internos y externos, a fin de animarlos a exponer sus inquietudes acerca de los riesgos de incumplimiento normativo, sus sospechas o constataciones de conductas indebidas, así como otros riesgos presentes en la actividad comercial de MAKRO y de sus socios comerciales.

En ese sentido, la Política establece normas para la protección de los informantes y describe el proceso de información y tramitación de las sospechas o constataciones de conductas indebidas.

De esta forma, el Consejo de Administración de MAKRO impulsa y aprueba esta Política, cumpliendo así su función de establecer las bases, fijar los instrumentos y diseñar los mecanismos necesarios para una adecuada y eficiente coordinación en las actividades relacionadas con la gestión del Sistema Interno de Información.

En todo caso, el contenido de la presente Política, así como el funcionamiento del Sistema y el proceso de tramitación de las comunicaciones, se desarrolla con detalle en el *Procedimiento del sistema interno de información y de protección del informante de MAKRO* (en adelante, también el "**Procedimiento**").

La presente Política y el Procedimiento que desarrolla su contenido, serán difundidos al personal interno/externo de MAKRO y sometidos a revisión periódica.

2.- **Ámbito de aplicación**

La presente Política es de aplicación a todos los empleados/as de MAKRO, incluyendo a consejeros/as, directivos/as, empleados/as, becarios/as o personas que tengan relación con MAKRO, con independencia de su posición funcional o jerárquica (en adelante, el "**Personal**").

Adicionalmente, se incluye en el ámbito de aplicación del Sistema a cualquier persona física o jurídica que haya tenido, tenga o pueda tener una relación profesional o que actúe en el marco de un contexto profesional con MAKRO, tales como socios comerciales, proveedores, contratistas o agentes (en adelante, los "**Terceros**").

3.- **Principios del Sistema Interno de Información**

Las comunicaciones sobre los empleados/as internos o externos pueden resultar un instrumento crucial para detectar, resolver y sancionar las conductas indebidas en el seno de la empresa y en su entorno comercial. No obstante, la presentación de esas comunicaciones no debe comportar inconvenientes para el informante, por lo que se prohíbe la adopción de sanciones contra los informantes, y también las amenazas e intentos de sanción.

La protección de los informantes resulta fundamental para favorecer la comunicación de todo riesgo existente y de toda sospecha o constatación de conductas indebidas. Por ello, MAKRO tiene el compromiso de garantizar la protección de aquellos que, de buena fe, comuniquen riesgos, infracciones o conductas indebidas, así como de respaldar una cultura de apertura y transparencia.

En este sentido, la protección de las comunicaciones se extenderá a todos aquellos sujetos recogidos en el apartado 2, así como también a:

- a) personas físicas que asistan al informante en el proceso,
- b) personas físicas que estén relacionadas con el informante y que puedan sufrir represalias, como compañeros/as de trabajo o familiares del informante, y
- c) personas jurídicas, para las que trabaje o con las que mantenga cualquier otro tipo de relación en un contexto laboral o en las que ostente una participación significativa el informante¹.

Por todo ello, el Sistema se concibe como una herramienta que pretende crear un entorno en el que todas las personas se sientan seguras y protegidas a la hora de exponer sus preocupaciones. Esta es la razón por la que MAKRO ha implementado un Sistema que respeta los siguientes **principios**:

¹ A estos efectos, se entiende que la participación en el capital o en los derechos de voto correspondientes a acciones o participaciones es significativa cuando, por su proporción, permite a la persona que la posea tener capacidad de influencia en la persona jurídica participada.

- **Legalidad e integridad:** el Sistema Interno de Información y la tramitación de las comunicaciones y consultas, sea cual sea la vía utilizada para su presentación, se regirá por la legislación vigente, nuestro Código de Conducta, la presente Política y el Procedimiento de Gestión del Sistema de Información.
- **Accesibilidad:** el Sistema tendrá fácil acceso a través de los mecanismos que se determinen internamente y que serán puestos a disposición del Personal y Terceros, a través de la página web de MAKRO y UNITED de MAKRO, a través del siguiente enlace <https://www.bkmssystem.net/bkwebanon/report/clientInfo?cin=13MET20&c=es&language=spa>.
- **Trazabilidad e independencia:** el Sistema admitirá comunicaciones y consultas que serán tramitadas y registradas de conformidad con la legislación y lo dispuesto en esta Política y en el Procedimiento del Sistema. El Responsable del Sistema de Información es quién se encarga de la tramitación de las comunicaciones, actuando en todo momento de forma independiente respecto a las funciones de negocio y con el máximo respeto a la normativa, principios y valores de MAKRO, así como disponiendo de los medios personales y materiales necesarios para llevar a cabo dichas funciones. El Responsable del SISTEMA es el Responsable de Cumplimiento de MAKRO.
- **Anonimato:** MAKRO garantiza que no se dará a conocer la identidad de los informantes sin su consentimiento explícito. El Sistema de Información permite las comunicaciones anónimas. Además, y en todo caso, se garantizará la confidencialidad de la información y datos de carácter personal, tanto si la persona se identifica como si lo hace de forma anónima.
- **Buena fe:** las comunicaciones deben realizarse de buena fe y tratar sobre hechos ciertos, lo que implica que debemos creer que lo que estamos comunicando es veraz, aunque luego se pueda comprobar que la referida información era equivocada y sin perjuicio de las inexactitudes u omisiones que pueda cometer de manera involuntaria el informante.
- **Transparencia:** la presente Política será pública, accesible en la página web e intranet de MAKRO. En todo caso, se comunicará y formará al Personal sobre el contenido de la Política y del Procedimiento de Gestión del Sistema.
- **Derecho de defensa y derecho a la presunción de inocencia:** MAKRO garantiza el derecho de defensa y a la presunción de inocencia de todas las personas sobre las que se presente una comunicación, así como cualquier otro derecho y garantía que corresponda.

No represalias, protección y apoyo al informante, testigos o personas que asistan al informante: siempre que las comunicaciones o consultas se presenten de buena fe y con arreglo a la presente Política y al Procedimiento, no se emprenderán acciones

disciplinarias contra las personas que colaboren en la comunicación o gestión de irregularidades. MAKRO velará, además, para que las personas perjudicadas que opten por interponer una comunicación o consulta tengan el apoyo y soporte necesario de acuerdo con la normativa.

Todo empleado/a o directivo/a que emprenda represalias contra una persona que ha comunicado de buena fe un incumplimiento normativo será objeto de expediente disciplinario que, incluso, podrá desembocar en la extinción de la relación laboral.

- **Confidencialidad:** cualquier información que se aporte será tratada con la máxima confidencialidad.
- **Protección de datos de carácter personal:** se respetará en todo caso la legislación y normativa interna en materia de protección de datos. De este modo, todo el Personal y Terceros conocerán cómo ejercer sus derechos en materia de datos personales. Para más información consultar la Política de Privacidad del Sistema de Información

4.- Mecanismos para comunicar

MAKRO ha establecido un procedimiento que garantiza la correcta tramitación y resolución de todas las comunicaciones. El *Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información de MAKRO* expone las normas por las que se rige el registro de incidencias, la manera en que debe tener lugar la comunicación con los informantes y los casos en que las incidencias registradas son anonimizadas.

Hay diversas vías para comunicar:

- Por un lado, el Personal puede remitir los distintos asuntos a su superior directo. La comunicación puede realizarse al Responsable del SISTEMA de MAKRO, que es el Responsable de Cumplimiento, a través de los siguientes medios:
 - en persona con un preaviso de 7 días en las oficinas sitas en Paseo Imperial, 40, Madrid 28005, España
 - telefónicamente llamando al (+34) 616311393
 - por email: cumplimiento@makro.es
- La comunicación también puede efectuarse a través de la plataforma proveída por una empresa tecnológica especializada, accesible en la web e intranet de MAKRO en una sección separada o mediante el acceso a través de <https://www.bkmssystem.net/bkwebanon/report/clientInfo?cin=13MET20&c=es&language=spa>.

La plataforma cuenta con medidas para preservar la seguridad e integridad de la información y tratamiento de datos personales, ofreciendo posibilidad de comunicarse de forma continuada y anónima

con la oficina de comunicaciones. Para más información sobre el proceso de comunicaciones, consúltese la Intranet.

En caso de existir preguntas o sugerencias, pueden ser formuladas en cualquier momento al Responsable del Sistema de Información de MAKRO.

Los empleados/as externos pueden obtener más información en la página de inicio de MAKRO.

El Sistema garantiza la protección de la **confidencialidad y anonimato** de la identidad de la persona informante, así como de cualquier otra persona involucrada en los hechos. Asimismo, cuenta con medidas para preservar la seguridad e integridad de la información y asegurar el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, pudiendo únicamente acceder a la misma el personal debidamente autorizado.

Independientemente del canal a través del cual se informe, se llevará a cabo una **investigación independiente, imparcial y eficaz, garantizando los derechos de las partes implicadas** e informando al informante sobre el progreso y el resultado de la misma de forma confidencial, siempre y cuando el informante facilite un email de contacto en el que se le pueda informar

De acuerdo con la legislación aplicable, los Estados Miembros de la Unión Europea han designado autoridades públicas competentes a las que se pueden comunicar incumplimientos normativos, ya sea directamente o previa comunicación a través del Sistema de MAKRO. La información sobre las autoridades públicas competentes ante las que se puede presentar la comunicación puede consultarse en el *ANEXO 2 de la Guía de protección del informante de MAKRO*.

5.- Responsable del Sistema Interno de Información

El Consejo de Administración de MAKRO designa como Responsable del Sistema Interno de Información al Responsable de Cumplimiento Normativo de MAKRO en España.

Cualquier miembro del Personal, individual o colegiadamente, está obligado a colaborar con el Responsable del Sistema en los términos de la POLÍTICA, del PROCEDIMIENTO y normas de desarrollo.

En todo caso, el Responsable del Sistema actuará con autonomía e independencia de cualesquiera otros organismos, comités, comisiones o personal de MAKRO.

6.- Aprobación, publicación y entrada en vigor

Esta Política ha sido aprobada por el Consejo de Administración de MAKRO en fecha 22 de junio de 2023, entrando en vigor en este mismo momento. Además, la Política se mantendrá publicada en la página web e intranet de MAKRO, comunicándose a todo el Personal y Terceros, incluyendo las eventuales modificaciones de su contenido.