



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

España

Tipo de norma	Procedimiento del Sistema Interno de Información y de protección del Informante [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 cumplimiento@makro.es
Historial de cambios	

ÍNDICE

1. Objeto	4
2. Ámbito de aplicación	4
3. Medios para la presentación de comunicaciones y consultas	6
4. Responsable del Sistema Interno de Información	8
5. Procedimiento de tramitación de comunicaciones y consultas	9
6. Especialidades, conflictos de intereses y protección a los informantes	16
7. Protección de datos	18
8. Aprobación, publicación y entrada en vigor	18
Anexo I - Catálogo de infracciones contempladas en la Directiva (UE) 2019/1937	16

1. Objeto

El presente Procedimiento del sistema interno de información y de protección del informante (en adelante, el "**Procedimiento**") regula la gestión y tramitación de las comunicaciones recibidas a través Sistema Interno de Información y Protección del Informante (en adelante, indistintamente, "**Sistema Interno de Información**" o "**Sistema**"), en el que se integra el Canal de Comunicaciones de MAKRO DISTRIBUCIÓN MAYORISTA S.A.U (en adelante, "**MAKRO**") como mecanismo de comunicación de irregularidades.

Este Procedimiento desarrolla la Política del Sistema Interno de Información (en adelante, la "**Política**") en lo relativo al establecimiento de las pautas, principios, garantías y actuaciones a seguir para la gestión de la información recibida en el Sistema Interno de Información y, especialmente, en el Canal de Comunicaciones de MAKRO.

Por otro lado, mantienen su plena vigencia los procedimientos específicos en materia de prevención del acoso, como es el *Protocolo de Prevención y Actuación frente a las situaciones de acoso laboral y de acoso sexual y acoso por razón de sexo*, disponible en la Intranet de MAKRO.

2. Ámbito de aplicación

2.1. Ámbito de aplicación subjetivo

2.1.1. ¿Quiénes pueden o deben utilizar el Canal de Comunicaciones?

- A.** Podrán formular comunicaciones a través del Canal de Comunicaciones las siguientes personas:
- Empleados/as
 - Personal puesto a disposición por ETT
 - Becarios/as y personal en formación
 - Voluntarios/as
 - Candidatos/as que estén en un proceso de selección
 - Antiguos empleados/as
 - Representantes legales de las personas trabajadoras
 - Miembros de los órganos de administración, dirección y supervisión de MAKRO
 - Accionistas o socios de MAKRO

Todos ellos, en adelante, el "**Personal**" de MAKRO. En todo caso, se recuerda que los empleados/as, becarios/as y voluntarios/as tienen obligación legal de comunicar en caso de que detecten una irregularidad.

B. También podrán formular comunicaciones:

- Colaboradores externos/as, personas físicas o jurídicas
- Cualquier persona que trabaje para, o bajo la supervisión o dirección, un proveedor, contratista o subcontratista de MAKRO.

En adelante, "**Terceros**".

2.1.2. ¿Contra quién puede dirigirse una comunicación a través del Canal de Comunicaciones?

Pueden ser objeto de comunicación todo el Personal de MAKRO y Terceros.

2.2. Ámbito de aplicación objetivo

El Personal y Terceros pueden comunicar el conocimiento o sospecha motivada de conductas irregulares o que puedan suponer un incumplimiento de la legislación vigente y de la normativa interna de MAKRO.

A través del Canal de Comunicaciones se podrá informar de las siguientes materias:

1. Cualquier infracción de los valores y principios establecidos en el Código de Conducta.

Incumplimientos del Modelo de Cumplimiento Normativo de MAKRO, relacionados con:

Corrupción. Ofrecimiento o concesión de beneficios inapropiados de cualquier tipo durante el contacto empresarial con funcionarios públicos o socios comerciales; solicitud o aceptación de beneficios inapropiados mediante la explotación de su condición de empleado/a.

Ley de competencia. Acuerdos ilegales con empresas competidoras relacionados con los precios, el reparto de mercados, clientes o regiones, en relación a los pedidos, las cantidades o cuotas de producción, las estrategias, los boicots, etc. Aquí también se incluyen los acuerdos relacionados con las licitaciones públicas y las concesiones de contratos, así como cualquier intercambio de información que infrinja la legislación sobre cárteles.

Conflictos de intereses. Un conflicto de intereses es una situación en la que existe el riesgo de que los intereses personales prevalezcan sobre los intereses comerciales, lo que genera daños a la empresa.

Fraude/malversación/apropiación indebida/robo. Adquisición por medio de engaño de dinero u objetos pertenecientes a otros; falsificación de documentos, como facturas, notas de gastos o contratos; gasto indebido de fondos de la empresa / gastos no permitidos por la empresa. Sustracción indebida de objetos o materiales para un uso propio o para dar a otros.

Blanqueo de dinero y financiación al terrorismo. Introducción en el ciclo financiero y económico legal de dinero o activos financieros obtenidos ilegalmente.

Protección de datos y seguridad de la información. Recogida, tratamiento, utilización o almacenamiento indebido de datos personales. Divulgación de información confidencial a terceros no autorizados. Tratamiento no seguro de datos personales u otra información confidencial (a través de sistemas de IT o por cualquier otro medio)

Discriminación y condiciones laborales injustas. Discriminación por razones de raza, etnia, religión, ideología, discapacidad, edad, orientación sexual o género. Cualquier forma de acoso (por ejemplo, el acoso laboral o sexual). Infracciones a la legislación laboral.

Seguridad alimentaria y de productos. Daños en la salud o impactos negativos de nuestros productos.

Protección de medio ambiente y derechos humanos. Incumplimiento de las normas de derechos humanos o medioambientales.

Protección de los consumidores. Incumplimientos de los requisitos de protección al consumidor.

Infracciones fiscales. Infracciones de la legislación fiscal.

Infracciones a la legislación vigente o a las directrices del Grupo y/o de MAKRO. Cualquier infracción a la legislación nacional o internacional, incluidos los requisitos y directrices internas del GRUPO y/o de MAKRO.

1. Cualquier otro tipo de conducta que pueda implicar responsabilidad para MAKRO;

Especialmente, se incluyen las siguientes materias:

2. Hechos o conductas que puedan tener trascendencia penal;
3. Infracciones administrativas graves o muy graves;
4. Infracciones del Derecho laboral en materia de seguridad y salud en el trabajo;

5. 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, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión, y la Ley española de transposición (Ver detalle en **Anexo I**).
6. Otros incumplimientos de la ley vigente o de las directrices de MAKRO.

No constituyen irregularidades que deban ser reportadas por estas vías las siguientes:

- Cuestiones interpersonales¹ que no supongan un incumplimiento y/o que formen parte del ámbito estrictamente personal y privado entre las personas.
- Cuestiones que no constituyan una infracción grave de los valores y principios de la compañía y sean competencia del departamento de Recursos Humanos.
- Informaciones que ya estén completamente disponibles para el público o que constituyan meros rumores.

En caso de recibir por tales vías cualquier comunicación que se encuentre incluida en el ámbito objetivo del Canal de Comunicaciones, se redirigirá al informante a la aplicación del Canal de Comunicaciones.

3. Medios para la presentación de comunicaciones y consultas

3.1. ¿Cómo se presenta una comunicación/consulta?

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.
- Además, las comunicaciones pueden realizarse al Responsable del Sistema de MAKRO, a través de los siguientes medios:

¹ De conformidad con la jurisprudencia laboral, se entiende por “**conflicto interpersonal**” cualquier situación de contradicción o desavenencia entre los intereses de dos o más personas que trasciende a la relación laboral.

- en persona y con un preaviso de 7 días, en las oficinas sitas en Paseo Imperial, 40, Madrid 28005, España.
- Telefónicamente llamando al 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 este enlace <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 la 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 colaboradores externos pueden obtener más información en <https://www.bkms-system.net/bkwebanon/report/clientInfo?cin=13MET20&c=-1&language=eng>.

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 comunique, 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 haya dejado algún modo de comunicación con él (email o teléfono).

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 el procedimiento de comunicación ante las oficinas externas de comunicación puede consultarse en la página web de MAKRO y en *el ANEXO 2 de la Guía de protección del informante*.

3.2. ¿Requisitos de presentación de una comunicación/consulta?

A. COMUNICACIONES

La presentación de la comunicación deberá cumplir los siguientes requisitos **formales**:

- Identidad del informante y la dirección de correo electrónico, todo ello en el caso de que la comunicación no sea anónima.
- Motivo de la comunicación: descripción detallada de los hechos o circunstancias que a criterio del informante constituyen un incumplimiento o irregularidad contraria al Código de Conducta.
- Posibles personas implicadas (si se conocieran): nombre y apellidos, así como aquellos otros datos que se conozcan y se consideren relevantes para la identificación del presunto infractor.
- En su caso, evidencias concretas que den soporte a la comunicación: todos aquellos documentos de los que se disponga que soporten la creencia de la comisión de la irregularidad descrita en el motivo de la comunicación.
- Lugar y fecha.
- Aceptación de los Principios y Garantías del Canal de Comunicaciones de MAKRO.

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 de Comunicaciones.
- Ser presentada por parte del Personal y/o Terceros.

B. CONSULTAS

A través del correo electrónico [cumplimiento@makro.es], el Responsable de Cumplimiento Normativo recibirá y tramitará las consultas o dudas relativas exclusivamente al Código de Conducta de MAKRO, incluyendo consultas sobre situaciones de potencial conflicto de interés, de acuerdo con el Código de Conducta.

4. Responsable del Sistema Interno de Información

El Órgano de Administración de MAKRO designa como **Responsable del Sistema Interno de Información** (en adelante, el "**Responsable del Sistema**") al Responsable de Cumplimiento Normativo en España, que asume su gestión y la tramitación de expedientes de investigación. El Responsable del Sistema actuará con autonomía e independencia respecto del resto de los órganos de MAKRO y dispondrá de los medios personales y materiales necesarios para llevar a cabo sus funciones.

Tanto el nombramiento como el cese del Responsable del Sistema serán notificados a la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I., o, en su caso, a las autoridades u órganos competentes de las comunidades autónomas, en el plazo de los diez (10) días hábiles siguientes.

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

- Corresponde al Responsable del Sistema, **velar por el carácter confidencial de la identidad de la persona** que haga uso del Canal de Comunicaciones y escoja identificarse. La identidad del informante que se identifique no será desvelada a la persona contra la que se dirija la comunicación sin su consentimiento, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior.
- El Responsable del Sistema tratará de mantener una **vía de comunicación con el informante segura**, utilizando para ello la herramienta del Canal de Comunicaciones o cualesquiera otros medios que a tal efecto puedan ser habilitados según las circunstancias, siempre y cuando el informante haya facilitado un email o móvil de contacto. En caso de que el informante haya elegido la opción del anonimato en el CANAL sin la creación del buzón anónimo, el Responsable del SISTEMA no podrá comunicarse con él/ella.
- El Responsable del Sistema velará porque la **tramitación, instrucción y resolución de las comunicaciones** se realice con arreglo a la legislación y principios de la Política y el Procedimiento, actuando con plena independencia e imparcialidad.
- El Responsable del Sistema **reportará periódicamente al Órgano de Administración**, al menos anualmente y siempre que sea necesario, cuanta información sea requerida sobre la actividad del Sistema, preservando en cualquier caso la confidencialidad y seguridad de la información, así como las restantes garantías y derechos de los usuarios establecidas en la Política y Procedimiento.

- El Responsable del Sistema conservará actualizado el **Libro Registro** con la información de las comunicaciones recibidas.

Sin perjuicio de lo anterior, cualquier persona de MAKRO, individual o colegiadamente, está obligada a colaborar con el Responsable del Sistema en los términos del presente Procedimiento para la gestión del Canal de Comunicaciones.

5. Procedimiento de tramitación de comunicaciones y consultas

A. COMUNICACIÓN

5.1. Recepción y registro de la comunicación

El **Responsable del Sistema** será el encargado de recibir las comunicaciones formuladas a través de los distintos canales del Sistema Interno de Información, así como cualquier otra comunicación de los incumplimientos o hechos irregulares que se hayan podido producir dentro del alcance del presente Procedimiento.

Una vez emitida la comunicación se procederá a su registro en la herramienta soporte para la gestión de comunicaciones, asignándole un código de identificación correlativo.

La presentación de comunicación generará un acuse de recibo, que deberá ser enviado al informante en el **plazo de siete (7) días naturales** siguientes a la recepción de la comunicación, salvo que ello pueda poner en peligro la confidencialidad de la información, o que el informante haya informado de forma anónima sin facilitar ningún teléfono o email de contacto. Mediante el envío del acuse de recibo, se comunicará al informante la recepción de la comunicación y el número de registro asignado.

La herramienta dispondrá de una base de datos segura y de acceso restringido en la que se registrarán y actualizarán todas las comunicaciones recibidas, fecha de recepción, código de identificación, estado y las medidas adoptadas al respecto.

Especialidades de las comunicaciones verbales

Cuando la comunicación fuese recibida de manera verbal, el Responsable del Sistema ofrecerá al informante la posibilidad de formular, ratificar, ampliar o aclarar la comunicación en una reunión presencial dentro del **plazo máximo de siete (7) días** desde su recepción.

Si el informante accediera a mantener tal reunión presencial, el Responsable del Sistema documentará la comunicación mediante su

grabación en video (si el informante da su autorización) 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, por escrito, de su deber de secreto y confidencialidad, así como de toda la información legal en materia de Protección de Datos.
- La transcripción será firmada por los presentes en la reunión. Si por cualquier motivo el informante o alguno de los presentes no quisiera firmar el acta, se hará constar así y la investigación seguirá su curso.

Finalmente, el Responsable del Sistema adjuntará la grabación o la transcripción de la conversación a la aplicación del Canal y continuará la instrucción del expediente de investigación conforme a lo establecido en los siguientes apartados.

5.2. Admisión a trámite

5.2.1. Decisión sobre la admisión o inadmisión a trámite

Una vez registrada la comunicación, el Responsable del Sistema deberá realizar un análisis preliminar de los hechos comunicados y de los elementos formales de la comunicación.

En caso de que la comunicación no cumpla los requisitos mínimos para su tramitación, no será admitida y se comunicará tal circunstancia al informante, siempre y cuando el informante haya dejado un móvil o email de contacto. En caso de inadmisión de la comunicación, el informante podrá considerar reformular la comunicación o utilizar otras vías alternativas legales que considere adecuadas.

La decisión de admisión a trámite, o en su caso, la inadmisión de la comunicación deberá ser motivada y registrada en la herramienta soporte del Canal de Comunicaciones.

5.2.2. Información a las partes afectadas

- **Comunicación al informante:** en caso de admisión de la comunicación, la decisión será comunicada al informante que se identifique y proporcione algún medio de comunicación (correo electrónico, número de teléfono, etc.) o bien mediante la herramienta del Canal de Comunicaciones en el plazo de siete (7)

días naturales o el más breve posible siempre que no comprometa la propia investigación.

- **Comunicación a la persona contra la que se dirige la comunicación:** asimismo, quien haya sido objeto de una comunicación, siempre que sea admitida, será informado por parte del Responsable del Sistema sobre la recepción de la comunicación y el hecho del que se le acusa de manera sucinta.

Excepcionalmente, si el Responsable del Sistema considerase que existe riesgo de que la notificación a la persona contra la que se dirige la comunicación comprometa la investigación, dicha comunicación podrá aplazarse hasta que el citado riesgo desaparezca.

Una vez puesto en conocimiento de dicha persona la existencia de la comunicación y del procedimiento de instrucción, y sin perjuicio de la posibilidad de ejercer los derechos que le correspondan, la persona denunciada podrá ser entrevistada por el Comité de Incidentes del Grupo del cual forma parte el Responsable del Sistema en España, siempre con absoluto respeto a la presunción de inocencia, invitándole a exponer su versión de los hechos y a aportar todos aquellos medios de prueba que considere adecuados y pertinentes.

Desde el inicio de la investigación y durante la tramitación de la misma, MAKRO garantiza el derecho de información, derecho de defensa, derecho a la presunción de inocencia y derecho al honor de todas las personas sobre las que se presente una comunicación y/o que se vean afectadas por la misma. La persona denunciada tiene derecho a conocer las 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 adecuado para garantizar el buen fin de la investigación.

5.3. Instrucción de la comunicación

5.3.1. Apertura del expediente y designación del Instructor

Una vez decidida la apertura de expediente por parte del Responsable del Sistema, se iniciará la instrucción de la comunicación presentada, que recaerá sobre el Comité de Incidentes (en adelante, "el Instructor"), del que forma parte el propio Responsable del Sistema. Este Comité realizará todas aquellas acciones y consultas que

considere necesarias encaminadas a la averiguación de la exactitud y veracidad de la información recibida, así como encaminadas al esclarecimiento de los hechos.

No obstante, cuando existan razones fundadas para ello y en atención a la naturaleza de la comunicación y a la gravedad de la misma, el Responsable del Sistema podrá delegar la instrucción de la comunicación a un **experto externo** para que colabore en la investigación y análisis de la documentación y evidencias obtenidas;

No obstante, el Responsable del Sistema 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.

5.3.2. Investigación de los hechos comunicados

Para la investigación y estudio de la correspondiente comunicación, se designarán a las personas y se emplearán los medios adecuados, internos o externos, disponibles, respetando siempre los derechos fundamentales del informante. Asimismo, se podrá recabar del informante, persona contra la que se dirige la comunicación, u otros empleados/as, toda la información y documentación que considere oportuna en cada momento para la instrucción de la comunicación. Todo consejero/a, directivo/a o empleado/a de MAKRO, está obligado a colaborar con buena fe en la investigación.

Asimismo, se extremará en todo momento la debida confidencialidad de los sujetos implicados y muy especialmente, del informante, protegiendo su identidad para evitar filtraciones. En ningún caso se concederá el derecho de acceso total al expediente y, en concreto, a la comunicación inicial o a cualesquiera documentos de los que pudiera derivarse sospecha o revelación de la identidad del informante. De esta manera, la identidad del informante sólo será conocida por el equipo instructor que hubiera sido designado.

De este modo, salvo aquellas excepciones previstas legalmente, la identidad del informante no se facilitará a ningún tercero. Así, la identidad del informante sólo se podrá facilitar a la Autoridad judicial, al Ministerio Fiscal o a la autoridad administrativa competente, en el marco de una investigación penal, disciplinaria o sancionadora. Además, las personas de MAKRO que, por sus funciones, puedan tener acceso y conocer las comunicaciones que se presenten y la identidad

del informante, están obligadas a guardar la debida confidencialidad y secreto profesional, tanto sobre la identidad del informante como sobre su contenido.

5.3.3. Emisión del Informe

Una vez concluidas todas las actuaciones, el Instructor procederá a la emisión de un **Informe** de los procedimientos realizados.

En el referido Informe se incluirán:

- Hechos relatados en la comunicación.
- Diligencias practicadas en la instrucción del expediente.
- Resultado de las diligencias practicadas.
- Alegaciones de la persona denunciada.
- Valoración de los hechos comunicados.

El Comité de Incidentes, a la vista del Informe derivado de la instrucción, elaborará una **Propuesta de Resolución** de la comunicación formulada, en la que se pronunciará sobre:

- a. El archivo de la comunicación.** Se propondrá el archivo de la comunicación y de las actuaciones realizadas cuando, tras la oportuna investigación, se considere que no hayan quedado suficientemente acreditados los hechos comunicados, o éstos no sean constitutivos de una infracción incluida en el ámbito objetivo del Canal de Comunicaciones.
- b. La propuesta de las medidas disciplinarias a adoptar.** Cuando los hechos comunicados hayan quedado suficientemente acreditados y, además, sean constitutivos de una infracción incluida en el ámbito objetivo del Canal de Comunicaciones, el Comité de Incidentes:
 - Formulará por escrito una propuesta de resolución, debidamente justificada, de las posibles medidas disciplinarias a adoptar y/o la gravedad de los hechos.
 - Propondrá remitir la comunicación, los resultados documentados de la investigación y la propuesta de sanción y/o la valoración de los hechos, al Comité Ejecutivo de MAKRO.

c. Medidas de protección del informante. Cuando habiéndose acreditado los hechos comunicados, estos fueran constitutivos de cualquiera de las infracciones incluidas en los números 4 a 7 del ámbito objetivo del Canal de Comunicaciones (apartado 2.2), el Responsable del Sistema podrá valorar el mantenimiento de las medidas de protección del informante desplegadas durante el proceso de tramitación de la comunicación, atendiendo a las circunstancias de cada caso concreto.

El periodo máximo para dar respuesta a las actuaciones de investigación no podrá ser superior a **tres (3) meses** a contar desde la recepción de la comunicación o, si no se emitió acuse de recibo al informante, a tres meses a partir del vencimiento del plazo de siete días después de efectuarse la comunicación, salvo casos de especial complejidad que requieran una ampliación del plazo, en cuyo caso, este podrá extenderse hasta un máximo de otros tres meses adicionales.

B. CONSULTAS

Las consultas se efectuarán a través del siguiente correo electrónico [cumplimiento@makro.es], siendo la persona encargada de su resolución el Responsable de Sistema.

6. Especialidades, conflicto de intereses y protección a los informantes

6.1. Especialidades

Si la comunicación estuviera relacionada con algún miembro del Consejo de Administración, la investigación será derivada por el Responsable del Sistema a la sociedad matriz en Alemania para su correcta tramitación conjunta.

6.2. Conflicto de intereses

Existe conflicto de interés cuando la objetividad de quien ha de tomar decisiones sobre una comunicación está comprometida por su relación con el informante, con la persona contra la que se dirige la comunicación, o con los hechos comunicados. El conflicto de interés puede ser:

- Directo, cuando se es objeto de la comunicación.
- Indirecto, cuando sin ser la persona contra la que se dirige la comunicación, la objetividad tenga riesgo de verse comprometida por otros motivos, tales como:

- La existencia de una relación de afectividad o parentesco con la persona contra la que se dirige la comunicación.
 - Amistad o enemistad manifiesta con el informante o la persona contra la que se dirige la comunicación o, si son varios, con cualquiera de ellos.
 - Vinculación por razón de matrimonio o análoga relación de efectividad o de parentesco con el informante o la persona contra la que se dirige la comunicación o, si son varios, con cualquiera de ellos.
- La presencia de intereses personales (p.ej. económicos o de desarrollo profesional) que puedan verse comprometidos por la investigación de los hechos comunicados.
- La existencia de una responsabilidad indirecta (p.ej. por inacción) en relación con los hechos comunicados.
- La relación de equipo directa entre el informante y la persona contra la que se dirige la comunicación.

Medidas para evitar el conflicto de interés

En el caso de que la comunicación fuera dirigida contra el Responsable del Sistema, o concurriera algún conflicto de interés, éste se abstendrá de intervenir en la tramitación del expediente (salvo en lo que procediera en su condición de denunciando) y será la sociedad matriz en Alemania la encargada de la tramitación de la comunicación.

Los informantes podrán alegar la existencia de conflicto de interés argumentando razonadamente su solicitud.

6.3. Protección a los informantes

Se prohíben expresamente los actos constitutivos de represalia, incluidas las amenazas de represalia y las tentativas de represalia contra las personas que presenten una comunicación conforme a lo previsto en este Procedimiento.

No obstante, la prohibición de represalias prevista no impedirá la adopción de las medidas disciplinarias que procedan cuando la

investigación interna determine que la comunicación es falsa y que la persona que la ha realizado era consciente de su falsedad, habiendo actuado así con mala fe.

7. Protección de datos

MAKRO se compromete a tratar en todo momento los datos de carácter personal recibidos a través del Canal de Comunicaciones de forma absolutamente confidencial y de acuerdo con las finalidades previstas en este Procedimiento, y adoptará las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta de lo dispuesto en la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

Las especificaciones al respecto del tratamiento y protección de datos de carácter personal recibidos a través del Canal de Comunicaciones se encuentran establecidas en la *Política de Privacidad y Protección de Datos del Canal de Comunicaciones de MAKRO*, accesible a través de la página web de MAKRO.

8. Aprobación, publicación y entrada en vigor

Este Procedimiento ha sido aprobada por el Órgano de Administración de MAKRO, en fecha 22 de junio de 2023 entrando en vigor en este mismo momento.

El Consejo de Administración de MAKRO 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 recogidas en el presente Procedimiento.

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

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

**Anexo I - Catálogo de infracciones contempladas en la Directiva (UE)
2019/1937**

- a) Infracciones que entren dentro del ámbito de aplicación de los actos de la Unión enumerados en el anexo relativas a los ámbitos siguientes:
- 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 TFUE y tal como se concretan en las correspondientes medidas de la Unión;
- 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.